ESTIMATES

Veterans Affairs Canada

2002-2003
Estimates

Part III – Report on Plans and Priorities

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of three parts:

Part I – The Government Expenditure Plan provides an overview of federal spending and summarizes both the relationship of the key elements of the Main Estimates to the Expenditure Plan (as set out in the Budget).

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before 1 March.

Part III – Departmental Expenditure Plans which is divided into two components:

(1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail on a business line basis and contain information on objectives, initiatives and planned results, including links to related resource requirements over a three-year period. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are tabled in the spring and referred to committees, which then report back to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).

(2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of accomplishments achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
the Minister of Public Works and Government Services, 2002

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing (PWGSC)
Ottawa, Canada K1A 0S9

Telephone: 1-800-635-7943
Internet site: http://publications.pwgsc.gc.ca

Catalogue No. BT31-2/2003-III-49

ISBN 0-660-61847-8

Veterans Affairs Canada | Anciens Combattants Canada

102-05097/

VETERANS AFFAIRS

2002-2003 Estimates

Part III - Report on Plans & Priorities

Approved:

The Honourable Dr. Rey Pagtakhan, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs

Canada

Table of Contents

Executive Summary	i
Messages	1
Minister's Message	1
Agency Head's Message	3
Management Representation	4
Our Objective	5
Strategic Outcomes, Plans and Priorities	10
Benefits and Services Programs	11
Pensions Advocacy Program	24
Canada Remembers Program	27
Corporate Administration	32
Veterans Review and Appeal Board Program	36
Organization	39
Veterans Affairs Accountability Structure	39
Strategic Outcomes and Business Lines	40
Portfolio Planned Spending	41
Annexes	42
Table 1: Summary of Capital Spending by Program and Business Line	42
Table 2: Details on Major Capital Project Spending	42
Table 3: Details of Transfer Payments	44
Table 4: Source of Non-Respendable Revenues	46
Table 5: Net Cost of Program(s) for the Estimates Year	47
Table 6: Regulatory Initiatives	48
Table 7: Service Improvement Initiative	49
Table 8: Sustainable Development Strategy	50
Table 9: Government On-line	51
Table 10: Modern Comptrollership	52
Table 11: Health Care Coordination Initiative	53
Table 12: The Falls Prevention Initiative	54
Listing of Statutes and Regulations	55
References	58

Executive Summary

This document describes the plans and priorities for the Veterans Affairs Portfolio for 2002-2003. It identifies the strategic outcomes, planned results and related activities for the upcoming year and provides information to veterans' organizations and the general public concerning not only what we do, but more importantly, how we intend to meet our commitments to Canada's veterans and their families.

This document describes not only what we do, but more importantly, how we intend to meet our commitments to Canada's veterans and their families.

Highlights for 2002-2003

In addition to continuing and improving ongoing program activities, Veterans Affairs will be concentrating its efforts in 2002-2003 on:

- Proposing policy changes to enhance the service provided to existing clients as well as clients with limited program access.
- Working in partnership with the Department of National Defence to improve accessibility to mental health clinical services for eligible Canadian Forces veterans and still-serving members who are suffering from psychological illnesses or injury resulting from their military service.

- Offering an efficient and reliable way of identifying federal and provincial government information related to seniors programs and services.

- Improving the quality of life and level of care for clients suffering from dementia.

- Developing a Quality Assurance Program that will enable the assessment and evaluation of client service activities.

- Renovating Ste. Anne's Hospital.

- Enhancing the efficiencies of claims processes through the implementation of the Federal Health Claims Processing System.

- Conducting extensive restoration work on the Vimy Memorial and other European memorial sites.

- Broadening the Department's strategic policy capacity to respond to emerging issues and support Veterans Affairs' connections and contributions to the Government's broader policy agenda.

- Conducting an evaluation of the Veterans Disability Pension Program.

- Developing a Departmental Service Improvement Plan to respond to the June 2001 National Client Satisfaction Survey.

- Improving internal and external communications.

- Seeking innovations in practices and procedures to enhance the effectiveness of the Veterans Review and Appeal Board and improve service to its clients.

Messages

Minister's Message

In the coming year, our efforts to promote good health and provide quality care will be strengthened and will focus on meeting the full range of health needs experienced by our clients.

Canada is a caring, compassionate and peaceful nation where our quality of life is due in large part to the men and women who serve their country in times of war and peace. Canadians' respect for veterans and their families is directly linked to their outstanding contributions to the development of Canada as a nation, the preservation of freedom and the quest for world peace.

Veterans Affairs has established priorities and put strategies in place to advance the Government of Canada's objectives to ensure a higher quality of life for its citizens and to celebrate the achievements and history of our country. Our plan for moving ahead will promote the well-being and recognition of our veterans and other clients and will contribute to Canadians' understanding and awareness of our rich history and the sacrifices made during military, peacekeeping and humanitarian missions.

We are recognized as a leader in service excellence. Through our model of client-centred service, we will continue to enable our clients to live healthy and more independent lives. We will actively adapt our programs and improve services to respond to the evolving and increasingly complex needs of all our clients -

Canada's war veterans, Canadian Forces veterans, still-serving Canadian Forces members, their families, and other eligible civilians.

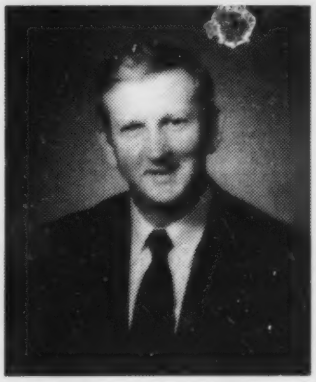
In the coming year, our efforts to promote good health and provide quality care will be strengthened and will focus on meeting the full range of health needs experienced by our clients. This may extend beyond our Portfolio and cross over jurisdictional boundaries. We rely on evidence-based research when developing or changing programs, policies and initiatives that impact on our clients' lives.

Our Department continues to invest in modern technology to enable staff to more effectively access client information and provide better service. We are exploring ways to modernize the programs and services for CF clients and looking at areas that include transition and rehabilitation, among others. We will seek out new opportunities to collaborate in joint endeavours and to share best practices and innovative approaches for the benefit of our veterans, clients and their families and other Canadians.

Our vision and plans are based on the experiences of the past, a realistic assessment of current resources and, above all, an overwhelming desire by our staff to provide high-quality, sustainable programs and services to our clients.

The 2002-2003 Report on Plans and Priorities highlights how we will work with partners - veterans' organizations, the voluntary sector, health care providers, federal, provincial and territorial colleagues, and other stakeholders - to achieve excellence in the delivery of disability benefits and health care and commemorate the past and present achievements and sacrifices of those who served and continue to serve our country.

The Honourable Dr. Rey Pagtakhan, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs



Agency Head's Message

In the past few years the Board has had much of its attention focused on what might well be described as efficiency issues. Although such a focus is understandable, it cannot and should not be the only measure of success. Such emphasis on coping with the influx of new claims can blur our vision. Experience has taught us that our traditional veteran population tends to be soft of voice and almost too deferential to authority. We risk not hearing those voices. We honour these men and women when we recognize their sacrifices on far distant battlefields. We honour them as well when we acknowledge that their service to Canada and its allies was the highest and finest expression of human self-sacrifice. These veterans clearly have the greatest claim for our support and generosity. The Board has historically always assumed the role as the "veteran's friend". It is a role we are proud to discharge. It is our role to ensure that veterans receive all they are entitled to even if they fail to ask or ask too softly. There is no more certain way to guarantee this is done than to have a robust and independent Canadian tribunal overseeing the best interests of these clients. We will remember them.

The Board has historically always assumed the role as the "veteran's friend". It is our role to ensure that veterans receive all they are entitled to even if they fail to ask or ask too softly.

Brian Chambers, Chair
Veterans Review and Appeal Board

Management Representation

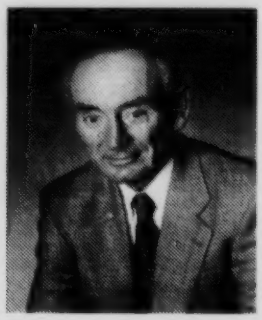
We submit, for tabling in Parliament, the 2002-2003 Report on Plans and Priorities (RPP) for Veterans Affairs Canada (VAC) and the Veterans Review and Appeal Board (VRAB).

To the best of our knowledge, the information:

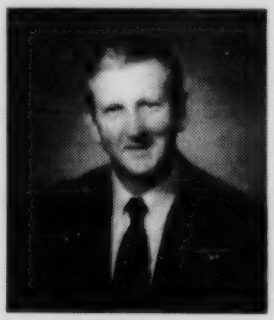
- accurately portrays the Portfolio's mandate, plans, priorities, strategies and expected key results of the organization;
- is consistent with Treasury Board Policy and instructions and the disclosure principles contained in the *Guidelines for Preparing a Report on Plans and Priorities*;
- is comprehensive and accurate; and
- is based on sound underlying departmental information and management systems.

We are satisfied with the quality assurance processes and procedures used for the preparation of the *Report on Plans and Priorities*.

The *Planning, Reporting and Accountability Structure* (PRAS), on which this document is based, has been approved by Treasury Board Ministers and is the basis for accountability for the results achieved with the resources and authorities provided.



Larry Murray, Deputy Minister
Veterans Affairs Canada
February 18, 2002



Brian Chambers, Chair
Veterans Review and Appeal Board
February 15, 2002

Our Objective

Canada's achievements in war and peacekeeping duties throughout the world have directly influenced its development as an independent country with a unique identity. The contribution made by our men and women for global peace and security has come at a heavy price in terms of lives sacrificed, health forfeited and hopes unfulfilled.

Veterans Affairs' Portfolio exists to give meaning, purpose, and reality to Canada's commitment to veterans. The Portfolio repays the nation's debt of gratitude toward those whose courageous efforts have given us this legacy and have contributed to our growth as a nation. The requirements, preferences, and expectations of our clients and their families directly shape the high quality, timely benefits and services we deliver to those who served and continue to serve our country.

Veterans Affairs' Portfolio exists to give meaning, purpose, and reality to Canada's commitment to veterans. The Portfolio repays the nation's debt of gratitude toward those whose courageous efforts have given us this legacy and have contributed to our growth as a nation.

Our Mandate

Veterans Affairs Canada provides benefits and services to eligible Canadians who serve their country during periods of war and peace, including peacekeeping operations, and honours their sacrifice and achievements in the defence of freedom.

Veterans Review and Appeal Board provides for full and exclusive jurisdiction to hear, determine and deal with all applications for review and appeal that may be made to the Board under the *Pension Act*, the *War Veterans Allowance Act* and other Acts of Parliament.

For a complete listing of legislative authorities, refer to page 55.

Our Mission

To provide exemplary, client-centred services and benefits that respond to the needs of veterans, our other clients and their families, in recognition of their services to Canada; and to keep the memory of their achievements and sacrifices alive for all Canadians.

Our Vision

Veterans Affairs vision is to provide exemplary service which honours the sacrifice and achievements of our veterans and clients.

Our Values

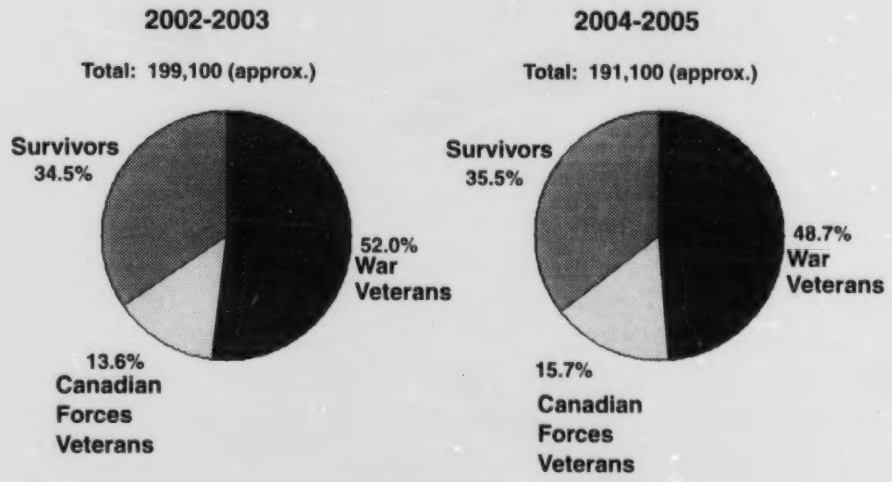
Veterans Affairs values the contributions of our men and women to the development of Canada as a nation and honours the sacrifices they have made in the defence of freedom and the pursuit of world peace. In expressing Canada's gratitude to them we strive to exemplify the high principles which they have defended.

Integrity, respect, service, accountability, teamwork and balance are reflected in the benefits and services we deliver to our clients.

Our Family Of Clients

Veterans Affairs provides quality services to all those contributing to Canada's military, peacekeeping and humanitarian efforts to help secure and maintain global peace. Our family of clients includes veterans and Canadian Forces still-serving members, members of the Royal Canadian Mounted Police, certain allied veterans and civilians as well as the survivors and dependants of these clients.

Veterans Affairs' Clients



Canadians and the global community join us in honouring all those who serve our country through the Canada Remembers Program. Each year, we respond to thousands of inquiries regarding our programs, services and activities.

From 2002 to 2005, our total number of clients will remain relatively stable, decreasing by about 4%. While the number of war veterans is expected to decline by approximately 10% (103,508 to 93,126) and the number of survivors by about 1% (68,624 to 67,936), the number of Canadian Forces veterans is expected to increase by approximately 10% (27,017 to 30,077).

Our Commitment

Our Portfolio directly touches the lives of thousands of clients and Canadians every day through various services, benefits and remembrance activities. Our programs fulfill Canada's obligation to provide high quality services and to deliver benefits to veterans in a way that satisfies the commitment to honour veterans' service and to compensate them for their sacrifices.

We provide compensation for hardships arising from disabilities and lost economic opportunities, innovative health and social services, professional legal

assistance and recognition of the achievements and sacrifices of Canadians during periods of war and conflict. Our commitments are achieved through our programs - disability pensions, veterans' allowances, health care, pension advocacy, remembrance and the review and appeal of disability pension and allowance applications.

Our Approach

Our approach to client service is based on personalized caring service, evidence-based self-determination, and informed choices by clients, access to case management services, staff-empowerment, and the establishment of effective partnerships.

Our Challenges

Over the next year and beyond, Veterans Affairs will support Canada in meeting its challenges in the delivery of services and benefits to Canadians.

We will respond to the impact of the international counter terrorism activities by reviewing the adequacy of our programs and services in terms of eligibility and the range of services for our Canadian Forces clients. We will also examine our remembrance activities to ensure they reflect not only the sacrifices of our war era veterans but also our Canadian Forces veterans and clients.

While our client numbers will decrease at a relatively small and constant pace over the next several years, the complexity of delivering our services will increase due to the divergent and unique needs of our two primary client groups: aging war veteran clients, and Canadian Forces veterans and still-serving members. These clients will require enhanced, more attentive health care services and more personalized face-to-face assistance from our staff. Our client-centred service approach will optimize access to our full range of programs as well as those of provincial and local agencies.

Veterans Affairs will identify innovative ways to ensure that the global community recognizes the contribution of our veterans and peacekeepers. The use of new technology will offer our clients service options which make it easier to access our economic, disability pension, health-related and remembrance programs.

Our expertise in the field of health care service delivery to seniors will be shared with other departments and agencies to enhance seniors' quality of life. We will also share our expertise with our international and national partners in the area of presentation and preservation of monuments and battlefield sites, as well as the development of innovative and interactive learning materials regarding the sacrifices and contributions of our veterans and peacekeepers.

Strategic Outcomes, Plans and Priorities 2002-2003

Strategic Outcome

The benefits and services delivered to our clients contribute to the independence, quality of life, and standard of living of Canada's veterans, eligible Canadian Forces veterans and still-serving members, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation.

Benefits and Services Programs
Total Planned Spending
$2,177.4 million

Benefits and Services Programs

Veterans Affairs Canada strives to achieve results. Our pensions and allowances and health care programs are designed to provide clients with a full range of benefits and services.

Our **Pensions and Allowances Programs** provide eligible clients with disability pensions, prisoner-of-war compensation, special awards, War Veterans Allowances and other economic benefits and survivor and dependant benefits. Our services include: counselling, assistance with the preparation of applications, free legal assistance at redress hearings, medical exams, adjudication, payment, account maintenance and responding to queries.

Our **Health Care Programs** are innovative and designed to anticipate and adapt to the evolving needs of eligible clients which may include a smooth transition to civilian life or into the appropriate institutional environment. Our health promotion and wellness initiatives attempt to assist our clients and Canadian seniors in maintaining independence for as long as possible.

Other programs include the Veterans Independence Program, Treatment and other Health-related Benefits, and Long-term Care.

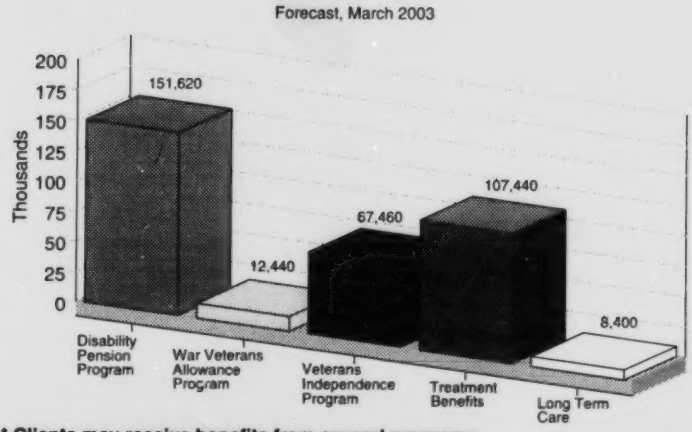
The Veterans Independence Program helps our clients to remain healthy and independent in their own homes or communities. Eligible clients receive treatment benefits not provided for through provincial health insurance plans and disability pensioners receive treatment for their pensioned conditions. Long-term institutional care is provided to eligible clients in contract and community care facilities or at Ste. Anne's Hospital.

Challenges

We recognize the requirement to adapt to the changing needs of our clients. To meet this challenge we will maintain and improve our service excellence to war veterans and strengthen our services to Canadian Forces veterans, by achieving an overall improvement in the delivery of our health care and disability pension programs.

Over the next year, our priorities are to improve and expand services to Canadian Forces veterans; achieve continued improvements in the delivery of our health care programs and client-centred service approach; renovate Ste. Anne's Hospital and further its development as a centre of expertise in the care of the aged; and conduct a fundamental review of the disability pension process to address client concerns and bring about continued improvements.

Forecast Number of Clients by Program* - 2002-2003



*** Clients may receive benefits from several programs.**

Results for 2002-2003

In recognition of their sacrifice to the nation, we provide our clients with benefits and services that contribute to their financial, mental, physical and social health and well-being. The following **eight planned results** and their related activities will fulfill the strategic outcome for the Benefits and Services Program:

- **Compensation for sacrifice in service to Canada**
- **Improved basic standard of living**
- **Client-centred services and programs delivered in a timely, fair and consistent manner**
- **Client independence and healthy lifestyle**
- **Optimization of health**
- **Appropriate care in the most suitable location**
- **Improved quality of life**
- **Quality "end of life" care**

Planned Results One & Two

- **Compensation for sacrifice in service to Canada**
- **Improved basic standard of living**

Key Partners

- Veterans' Organizations
- Department of National Defence
- Royal Canadian Mounted Police
- Community volunteer agencies across Canada

Related Activities

In addition to the provision of benefits provided under the Disability Pension Program and the War Veterans Allowance Program, the Department will ensure that the delivery of compensation and health care programs is responsive to the changing needs of its clients by initiating the following policy changes in support of:

- *Bill C-41* (S.C. 2000, c. 34): facilitating the delivery of pension benefits to eligible Canadian Forces veterans and still-serving members and the extension of full veterans' benefits to all civilian groups who served overseas in close support of war efforts.

- Enabling Canadian Forces veterans and still-serving members to receive an enhanced package of health benefits, services and care. These changes will also improve existing health care coverage for income qualified and disabled war veterans.

- Improving coordination with our partners in the delivery of pension and health care services, including the Royal Canadian Mounted Police and the Department of National Defence's Service Income Security Insurance Plan (SISIP).

We will respond to the decision of the Ontario Court of Appeal regarding the Authorson class action suit. The appeal of the claim for damages on the first ground of interest on monies which the Crown administered on behalf of veterans was argued in October 2001 and the Court decision is pending. The Summary Judgment Motion on the second issue ("Estates") is expected to be heard in the near future.

We will build the capacity of the voluntary sector to support the improvement of government programs, services and policies. We will, in partnership with the Royal Canadian Legion and other voluntary agencies, participate in the following projects:

- "*Review and Determination of Housing Issues for Veterans and Seniors*" Project: research and analysis will be conducted to enable the Royal Canadian Legion and VAC to develop a better understanding of the future housing needs of veterans and seniors.

- "*Independent Living Policy Development*": VAC and other partners from the voluntary sector will participate in projects contributing to improving policy development in the area of independent living.

The **Table of Disabilities and Entitlement Guidelines Project** is underway. Greater client satisfaction through improved quality, equity and consistency of assessment and entitlement decisions will result from this project. Selected Entitlement Guidelines will be implemented in 2002-2003. System development is underway.

Planned Result Three

- **Client-centred services and programs delivered in a timely, fair and consistent manner**

Key Partners

- Veterans' Organizations
- Health Canada
- National Defence
- Royal Canadian Mounted Police
- Provincial and Territorial Health Care Departments
- First Nation and Inuit Health Branch (Health Canada)
- Community volunteer agencies across Canada

Related Activities

VAC, in partnership with the Department of Indian and Northern Affairs and National Defence, will continue to work towards finding a resolution to the issues raised in the **National Round Table on First Nations Veterans' Issues** report and the recommendations from the First Nations members of National Round Table. A separate process similar to this National Round Table is being used to address the concerns of Métis and Non-Status Indian veterans.

The **Continuum of Service Project** will facilitate the provision of services and benefits for aging war veterans, eligible Canadian Forces veterans and still-serving members and their integration into civilian life; and contribute to Canada's understanding of disabled and elderly populations and how their health needs can be better met.

The **Veterans Affairs Canada - Canadian Forces (VAC-CF) Project** is enhancing partnership and coordination activities with the Department of National Defence (DND) through initiatives that address legislative/policy issues, client services and program benefits

(including items related to mental health concerns and treatment) and issues related to CF member transition from military to civilian life. These activities include:

- Partnering with DND in the maintenance of operations at the DND-VAC Centre for the Support of Injured and Retired Members and their Families.
- Managing the VAC Assistance Service program for CF veterans and their families who require professional counselling services.
- Providing executive secretariat support for the VAC-Canadian Forces Advisory Council and the VAC-DND Steering Committee.
- Using the CF Portal as an information repository for CF clients and other interested personnel.
- Increasing awareness within the CF community about our programs, policies, services and benefits through an increased presence on military bases, DND/CF briefings, implementation of pilot projects aimed at seamless client transition from DND to VAC, promoting VAC staff awareness of CF members' needs through comprehensive learning activities and providing information to still-serving members and their families, CF veterans and their families, and members of the Reserves.

Veterans Affairs Canada and the Department of National Defence (DND) have signed a Memorandum of Understanding that sets out the terms applicable to the **Mental Health Clinical Services Pilot Project**. This joint pilot project allows for the provision of mental health clinical services to CF veterans and still-serving members. This project provides for:

- Assessment, treatment and follow-up for clients who are suffering from psychological illnesses or injury resulting from their military service.
- Expansion of the Ste Anne's Hospital project to the Halifax Operational Trauma and Stress Support Centre (OTSSC) and other OTSS Centres to enable them to offer these specialized services to CF veterans on behalf of VAC.
- Consideration of proposals from community-based clinical agencies to offer these services to VAC and DND clients.

As the lead department in the Seniors Cluster, along with six founding partner departments, we have guided the development and the launch of the **Seniors Canada On-line** Web site. This portal offers an efficient and reliable way of identifying federal and provincial government information related to programs, services and information to help Canadian seniors, their families, care givers and organizations providing support. The Web site may be accessed directly at www.seniors.gc.ca or through the Information and Services Gateway for Canadians on the Government of Canada Web site www.canada.gc.ca. In 2002-2003, further development of the site will result in:

- Advanced Internet technology, such as audio/visual aids to help seniors overcome their physical challenges when they use the site (e.g., limited vision).
- Presentation of federal and provincial government information listed by a major event/change affecting one's life such as retirement, bereavement or when needing home or institutional care.
- Pilot projects brought about through the Canadian Seniors Partnership, bringing together the three levels of government and the voluntary sector, which will look at improving services to seniors.

The **Dementia Care Initiative** is designed to improve the quality of life and care for veterans and seniors with dementia by:

- Working with staff at priority access sites across the country to ensure that they are appropriately prepared, trained and supervised in the residential model of care for dementia residents.
- Researching innovative dementia care practices at priority access facilities and providing this information to staff in all facilities via a web-based publication.
- Sharing best practices in dementia care at priority access facilities and publishing the results of a VAC literature review.
- Encouraging priority access sites to expand into non-traditional roles by providing specialized community outreach services which may result in their becoming recognized as centres of excellence and leaders in dementia care for seniors on both a national and community level.
- Working collaboratively with provincial ministries of health, veterans organizations, and national, regional and local organizations such as the Alzheimer Society to advance the dementia care agenda.
- Completing consultant assessment projects at five priority access bed facilities. The assessments are resulting in site-based initiatives to improve operational and care practices.
- Developing a community-based outreach program to support dementia care for veterans and seniors.

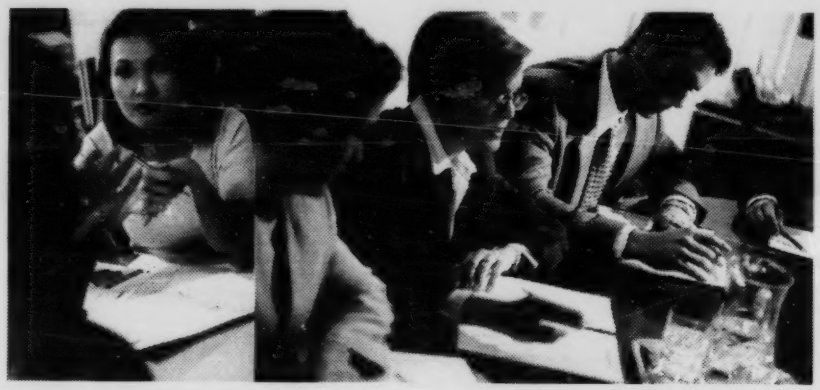
The **Quality Assurance Program** will include quality assurance and quality improvement components to allow for the measurement and support of performance in relation to national standards and policies. This program will enable management and staff at all levels to work collaboratively to assess and evaluate client service activities by:

- Addressing process and performance measurements of the Client-centred Service Approach functions – reception, screening, area counsellor and nursing assessments and care planning.
- Validating the quality assurance tools and processes used at two pilot sites.

- Promoting the *QA Program* to management and staff to ensure organizational understanding, support and commitment.
- Identifying opportunities for improvement of the CCSA case management processes at district, regional and national levels.
- Implementing the *QA Program* on a national basis, including accountability structure; in keeping with the Service Improvement Initiative.

Our quest for more efficient processing of claims has resulted in the development of the **Federal Health Claims Processing Systems** project, which is expected to be implemented in Fall of 2003. The project will include:

- Claims processing aspects of both the Veterans Independence Program (VIP) and Treatment programs for Veterans Affairs Canada.
- Increased flexibility for clients through the inclusion of VIP payment processing within the contract.
- Complete health claims processing for the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and all off-garrison health claims processing for the Department of National Defence (DND); a reduction of duplication in system development at a savings of $20 million for VAC and its two partners.
- Provision of detailed management information to enhance the management of health programs.



- Additional capacity for participating departments to focus on their core competencies while contracting out claims processing to the private sector.
- Flexible client payment process through improved documentation and billing procedures.

Planned Results Four through Eight

- **Client independence and healthy lifestyle**
- **Optimization of health**
- **Appropriate care in the most suitable location**
- **Improved quality of life**
- **Quality "end of life" care**

Key Partners

- Veterans' Organizations
- Health Canada
- Royal Canadian Mounted Police
- First Nation and Inuit Health Branch (Health Canada)
- Provincial and Territorial Health Care Departments
- National Defence
- Industry Canada

Related Activities

In addition to the ongoing delivery of benefits and services under the Veterans Independence Program and the Treatment and Other Health-related Benefits, we will be focussing our attention on many activities.

Ste. Anne's Hospital, west of Montreal, is the last federal hospital still administered by Veterans Affairs Canada.

This long-term care facility currently hosts some 560 veterans and eligible civilians. Planned activities at Ste. Anne's Hospital include:

- Commencing of a $67.7 million renovation and modernization project that will upgrade the facility (for additional information, refer to *Details of Major Capital Spending* on page 42).
- Maintaining of the quality of services delivered to resident veterans during the renovation process.
- Providing mental health services to war service veterans, Canadian Forces veterans and their families at Ste. Anne's Hospital Mental Health Clinic, developed in partnership with the Department of National Defence.
- Promoting of Ste. Anne's Hospital as a centre of expertise in seniors' care.
- Fostering the partnership between Ste. Anne's Hospital and the province of Quebec.

We will assist independence and improve our clients' quality of life through "**Health Promotion**" by collaborating with Health Canada to deliver a four-year **Falls Prevention Initiative** which identifies effective falls prevention strategies for veterans and seniors. Falls often have a grave impact on independence and quality of life and can be very expensive to the health care system. Our strategies will enhance our knowledge of reducing the number and/or severity of falls and will result in the development of products and strategic interventions at a community-based level. This initiative is important for our clients and the aging Canadian population (for additional information, refer to page 54).

As well, we will partner with Industry Canada and the Royal Canadian Legion (RCL) in the **Accessing Health Information Project**. This initiative provides our clients with access to computers, the internet and information to assist them in making informed decisions about their health.

This project also supports our Government On-Line objectives. Health information will continue to be disseminated to our clients through partnerships with selected Legion branches in many provinces.

Our policy area is being restructured to better respond to the health promotion and rehabilitation needs of releasing Canadian Forces members and their families. We will solidify partnership ventures with the Department of National Defence and establish a coordinated national policy and program approach to health promotion and rehabilitation which will result in the successful re-integration of military members in civilian society.

The **Residential Care Strategy** provides a framework to ensure that both the current and future long-term care needs of veterans will be appropriately addressed. The guiding principles of the strategy include respecting provincial jurisdiction while assuring priority status for veterans; and responding quickly to the changing needs of veterans.

Planned activities include hosting a National Best Practices in Long-Term Care meeting (Fall of 2002) in Victoria, British Columbia; national implementation of the Overseas Service Veteran (OSV) At-home Initiative; and the allocation of additional beds to eligible clients under the Overseas Service Veteran (OSV) Wait List Management project.

We will also conduct research to support the improvement of service delivery to clients and contribute to broader national policy issues. Our activities will focus on client service research in the areas of caregiving, health promotion and mental health; policy research in the area of national homecare; medical research in emerging health areas to support operational areas; and statistical support to operational areas.

Pensions Advocacy Program

The Pensions Advocacy Program, delivered by the Bureau of Pensions Advocates, provides legal advice and representation to veterans and other eligible clients for reviews or appeals of unfavourable or partially favourable entitlement or assessment pension or allowance decisions rendered at the first level of adjudication, or for final appeals of War Veterans Allowance decisions. The Bureau also represents still-serving Canadian Forces members and Royal Canadian Mounted Police clients in their redress of duty-related disability pension application decisions.

The Bureau of Pensions Advocates, alone or in conjunction with other organizations such as the Royal Canadian Legion, represents approximately 95% of veterans and other eligible clients appearing before the Veterans Review and Appeal Board. The number of clients represented each year is affected by the outcome of decisions at the first application level.

Strategic Outcome

The rights of Veterans Affairs Canada clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances.

Pensions Advocacy Program
Total Planned Spending
$7.7 million

Results for 2002-2003

- **Clients being informed of the process and their rights**
- **Professional case preparation and representation**
- **Service Improvement**

Planned Result One

- **Clients being informed of the process and their rights**

Related Activities

The Bureau of Pensions Advocates (BPA) will continue to counsel and offer services to all clients who consider requesting a review or appeal of an unfavourable or partially favourable entitlement or assessment of a pension decision rendered at the first level of adjudication, or a request for a final appeal of a War Veterans Allowance decision.

Planned Result Two

- **Professional case preparation and representation**

Related Activities

The Bureau of Pensions Advocates will continue to support its clients by:

- Preparing cases and representing its clients.
- Informing clients about their rights and the review and appeal process.
- Conducting peer reviews and feedback of cases presented by the Bureau of Pensions Advocates, as well as decision reviews by senior management, to ensure quality and professionalism in case preparation and representation.
- Conducting in-depth evaluation of case preparation and representation by senior management to ensure quality and professionalism.

- Reviewing decisions, upon client request, and, where there are perceived errors of fact or errors of law in a given case, and counselling clients regarding their rights to proceed to higher levels of adjudication.

Planned Result Three

- **Service Improvement**

Related Activities

In consultation with clients, a number of client-based service standards have been developed to address quality aspects associated with service delivery. Progress against these standards will be monitored to measure compliance and, where required, action will be initiated in areas that require improvement. In addition, resources will be allocated closer to our clients.

Strategic Outcome

A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.

Canada Remembers Program
Total Planned Spending
$34.0 million

Canadian Battlefield Memorial Restoration Project
Total Planned Spending
$3.2 million

Canada Remembers Program

The Canada Remembers Program keeps the memory of the achievements and sacrifices of our veterans and peacekeepers alive for all Canadians by issuing honours and awards, organizing pilgrimages and ceremonies, funding funerals and burials, maintaining memorials, managing visitors' sites, engaging the community in remembrance projects, leading and supporting Veterans' Week activities, providing products and learning materials for public information and maintaining the Canadian Virtual War Memorial.

Results for 2002-2003

- **Veterans' recognition in life and death**
- **Maintenance, preservation and presentation of Canada's commemorative resources which are among the nation's symbols of identity**
- **Increased involvement in remembrance activities**
- **Increased knowledge and public awareness of the contribution made by those who served Canada in times of war and peace**

Planned Result One

- **Veterans' recognition in life and death**

Key Partners

- Last Post Fund
- Foreign Governments
- Canadian Heritage
- Departmental of National Defence
- Commonwealth War Graves Commission
- Public Works and Government Services Canada
- Department of Foreign Affairs and International Trade
- Veterans Organizations

Related Activities

We will keep the memory of the achievements and sacrifices of our veterans and peacekeepers alive through the **Honours and Awards Program**, whereby an estimated 4,000 medals and 2,600 replacement medals will be issued.

We will commemorate the 60th Anniversary of Dieppe and the 85th Anniversary of Vimy Ridge, and continue to conduct annual ceremonies during the year, as required (for example, supporting the burial of remains found overseas).

We will finalize the transfer of authority for payment of all funeral and burial benefits to the Last Post Fund. In addition, we will continue to maintain the graves of veterans and cemeteries managed by the Department as well as the Canadian grave sites for service personnel, veterans and others who have been laid to rest at the expense of Canada (approximately 300,000) located in about 15,000 cemeteries across Canada.

Planned Result Two

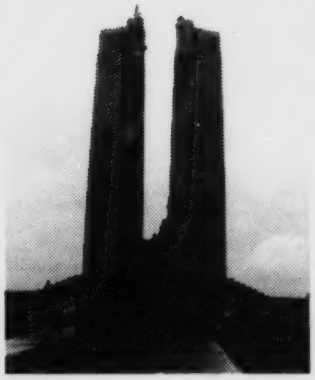
- **The maintenance, preservation and presentation of Canada's commemorative resources which are among the nation's symbols of identity.**

Key Partners

- Commonwealth War Graves Commission
- Foreign Governments
- Public Works and Government Services Canada
- Canadian Battlefield Memorials Restoration Project

Related Activities

The **Canadian Battlefield Memorial Restoration Project (CBMRP)**, a $30 million initiative, focusing on the restoration of Canada's European memorials has begun. The five-year CBMRP will conduct extensive restoration work on the Vimy memorial, restoration work on the other 12 European memorial sites, and develop long-term plans for the conservation, presentation and maintenance of these memorials. (For additional information, refer to *Details of Major Capital Spending* on pages 42 and 43.)



Two important sites, the Vimy Memorial Park and the Beaumont-Hamel Newfoundland Memorial receive 750,000 and 200,000 visitors annually. We will continue to manage and promote these two important historical sites.

In addition, eleven other European war memorials and two cemeteries located in Esquimalt, British Columbia, and Halifax, Nova Scotia, are open to the public.

Planned Result Three

- **Increased involvement in remembrance activities**

Key Partners

- Veterans Organizations
- Canadian War Museum
- Canadian Heritage

Related Activities

Efforts will be directed at developing and facilitating remembrance projects on a national and community basis, including remembrance ceremonies, special events, development of commemorative elements of the Web site, and national presentation of commemorative messages. We will continue to provide support for community ceremonies and other outreach activities across the country.

The week leading to Remembrance Day, Veterans' Week, provides Canadians with the opportunity to pay their respects and recognize the efforts of Canada's veterans. We will continue to lead and support this nation-wide initiative through remembrance activities and will explore opportunities and strategies to extend such activities throughout the year.

Planned Result Four

- **Increased knowledge and public awareness of the contribution made by those who served Canada in times of war and peace**

Key Partners

- Industry Canada
- Canadian Heritage
- Veterans Organizations
- Provincial/Territorial Departments of Education

Related Activities

The Canada Remembers Program will continue to provide information and learning materials to students, educators and youth-oriented organizations throughout Canada; and foster youth engagement in remembrance through learning activities and alliances. New opportunities to provide on-line services will continue to be explored.

As well, VAC will continue to maintain the **Canadian Virtual War Memorial** located on the VAC Web site at www.virtualmemorial.gc.ca.

Corporate Administration

Supporting Veterans Affairs' Strategic Objectives

Corporate Administration provides the support necessary to enable the organization to set direction, manage change and assess performance by:

- Advancing the development of its information technology capacity in support of service improvement and organizational effectiveness.
- Enhancing its strategic policy capacity in support of greater involvement in national policy issues.
- Strategic human resources planning to align human resources management with strategic objectives.
- Improving its communications capacity.
- Better integration and coordination of strategic, business, human resource, information management, information technology and sustainable development planning.

Corporate Administration activities focus on service improvement and organizational effectiveness through the strategic management of our staff, improved communications, expanded use of technologies and a greater contribution to national policy development in areas that are directly related to the well-being and recognition of our veterans and other clients.

Corporate Administration
Total Planned Spending
$47.5 million

Results for 2002-2003

- **Portfolio resources meet corporate and program delivery needs in a cost-effective manner**
- **Portfolio programs, strategic initiatives, activities and projects are assessed and performance reported**
- **Stakeholder consultation on major Portfolio change initiatives**

Planned Result One

- **Portfolio resources meet corporate and program delivery needs in a cost-effective manner**

Related Activities

VAC will broaden its strategic policy capacity by conducting research, analysis, policy review and development that enhances the department's strategic capacity and by participating in and/or providing support for processes, mechanisms and structures that facilitate effective intra- and inter-departmental information sharing, discussion, and collaboration on strategic policy issues.

We will enhance our human resources, finance, information technology, security, communications and management support services by:

- Providing and developing frameworks and programs to promote VAC as a learning organization.
- Promoting leadership, official languages and inclusiveness initiatives.
- Implementing a strategic Human Resource Plan.

- Enhancing financial management reporting to allow for integrated financial and non-financial decision-making.
- Aligning information technology solutions with business requirements to ensure effective client delivery.
- Continuing to integrate and improve government information for effective reporting and decision making.
- Implementing major security services initiatives to sustain the safety and security of Veterans Affairs staff, to protect assets and to ensure the integrity of our operations and services.

Planned Result Two

- **Portfolio programs, strategic initiatives, activities and projects are assessed and performance reported.**

Related Activities

An evaluation of the Veterans Disability Pension Program will be conducted by examining program design, effectiveness for clients, efficiency of program delivery, the legislative framework, and the performance management framework.

A Departmental Service Improvement Plan will be developed to target certain service elements including timeliness of written decisions, and staff knowledge of programs, services and issues facing members of the Canadian Forces. (For additional information, refer to page 49)

Internal communications will continue to be improved to ensure that staff are more aware of changes to programs, policies, initiatives, systems and legislation. These improvements will result in an enhanced strategic and public environment analysis capacity.

Planned Result Three

- **Stakeholder consultation on major Portfolio change initiatives**

Related Activities

In order to ensure effective stakeholder consultations, we will improve communications and the dissemination of program information to clients, developing effective partnerships with the community and other levels of government and participate in government-wide and horizontal initiatives aimed at promoting interdepartmental collaboration and gaining efficiencies through collective action. (For additional information, refer to pages 48 to 54.)

Veterans Review and Appeal Board Program

The Veterans Review and Appeal Board Program is delivered by the Veterans Review and Appeal Board (VRAB), which is a quasi-judicial agency independent of Veterans Affairs Canada. This Program provides for full and exclusive jurisdiction to hear, determine and deal with all applications for review and appeal that may be made to the Board. VRAB's mandate, authorized under the *Veterans Review and Appeal Board Act* and Regulations, includes the rendering of decisions on reviews and appeals of disability pensions under the *Pension Act* and other Acts of Parliament, and final appeals on War Veterans Allowance cases under the *War Veterans Allowance Act*.

As well VRAB adjudicates on duty-related disability pension applications for review and appeal under the authority of the *Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act* and the *Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act*.

For additional information on the Veterans Review and Appeal Board Program, refer to the VRAB web site at www.vrab-tacra.gc.ca.

Strategic Outcome

Fairness in the disability pension and War Veterans Allowance Programs.

Veterans Review and Appeal Board Program
Total Planned Spending
$11.0 million

Results for 2002-2003

- **Independent review and appeal process**
- **Consistent and timely adjudication of claims**
- **Clients informed of their rights**

Planned Result One

- **Independent review and appeal process**

Related Activities

Review hearings, appeal hearings and reconsiderations will be adjudicated to ensure that veterans, members of the Royal Canadian Mounted Police, certain civilians, and/or their respective dependants receive the disability pensions, War Veterans Allowance and other benefits to which they are entitled.

Planned Result Two

- **Consistent and timely adjudication of claims**

Related Activities

VRAB will use performance and case management feedback mechanisms to monitor progress, identify opportunities, and to increase knowledge and awareness in order to continually improve service delivery and quality.

The Board also will seek innovations in practices and procedures to increase effectiveness and to improve client services and heighten professional development leading to more knowledgeable and productive Members and staff.

Planned Result Three

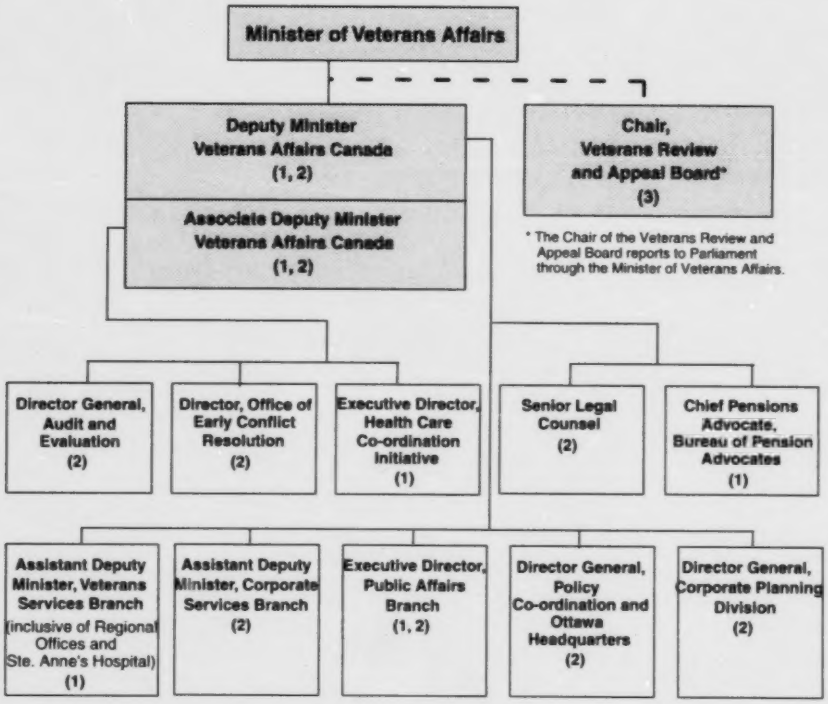
- **Clients informed of their rights**

Related Activities

VRAB will improve its services to clients by producing fully articulated decisions, identifying and implementing opportunities to improve our communications with clients, and by strengthening and increasing public awareness and knowledge of the Veterans Review and Appeal Board's identity and processes.

Organization

Veterans Affairs Accountability Structure



Business Lines	($ Thousands)	(FTE)
Veterans Affairs Program		
1. Benefits and Services Business Line	2,222,305	2,689
2. Corporate Administration Business Line	47,538	462
Total Veterans Affairs Program	**2,269,843**	**3,151**
Veterans Review and Appeal Board Program		
3. Veterans Review and Appeal Board Business Line	10,956	135
Total for the Veterans Affairs Portfolio	**2,280,799**	**3,286**

Strategic Outcomes and Business Lines

The following provides the linkage between our strategic outcomes and the allocation of resources by business lines.

1. **Benefits and Services Programs Strategic Outcome:** The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's war veterans, eligible Canadian Forces veterans and still-serving members, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation.

   Associated Business Line: Benefits and Services $ 2,177.4 million

2. **Pension Advocacy Program Strategic Outcome:** The rights of Veterans Affairs Canada clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances.

   Associated Business Line: Benefits and Services $ 7.7 million

3. **Canada Remembers Program Strategic Outcome:** A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.

   Associated Business Line: Benefits and Services $ 37.2 million

Total for the Benefits and Services Business Line **$ 2,222.3 million**

Corporate Administration: Although Corporate Administration does not have a strategic outcome, its activities focus on service improvement and organizational effectiveness through the strategic management of our staff, improved communications, expanded use of technologies and a greater contribution to national policy development in areas that are directly related to the well-being and recognition of our veterans and other clients.

Associated Business Line: Corporate Administration $ 47.5 million

Total for Veterans Affairs Canada **$ 2,269.8 million**

4. **Veterans Review and Appeal Board Program Strategic Outcome:** Fairness in the Disability Pension and War Veterans Allowance Programs.

   Associated Business Line: Veterans Review and Appeal Board $ 11.0 million

Total for the Veterans Affairs Portfolio **$ 2,280.8 million**

Portfolio Planned Spending

The table below summarizes the Portfolio's Main Estimates, Budget and other associated adjustments to arrive at the total planned spending requirements for the entire organization. It also identifies Full-time Equivalent levels.

($ millions)	Forecast Spending 2001-2002*	**Planned Spending 2002-2003**	Planned Spending 2003-2004	Planned Spending 2004-2005
Budgetary Main Estimates (gross)	2,103.8	**2,273.4**	2,279.9	2,325.5
Total Main Estimates	2,103.8	**2,273.4**	2,279.9	2,325.5
Adjustments**	149.7	**7.4**	43.7	46.0
Net Planned Spending	2,253.5	**2,280.8**	2,323.6	2,371.5
Less: Non-respendable revenue	26.5	**25.0**	23.5	22.0
Plus: Cost of services received without charge	28.6	**28.6**	28.6	28.6
Net Cost of Program(s)	**2,255.6**	**2,284.4**	**2,328.7**	**2,378.1**
Full-Time Equivalents	3,458	**3,286**	3,243	3,215

* Reflects best forecast of total planned spending to the end of the fiscal year.
** Adjustments are to accommodate approvals obtained since the Annual Reference Level Update (ARLU) exercise.

In 2002-2003, it is estimated that 2,280.8 million will be required for Portfolio expenditures. Of this amount, 419.8 million forms part of the Operating Expenditures Vote in the Veterans Affairs Program, and is used to fund treatment benefits, community hospital services (other than Ste. Anne's Hospital) and veterans travel costs under the Other Health Purchased Services program.

Annexes

Table 1: Summary of Capital Spending by Program and Business Line

($ millions)	Forecast Spending 2001-2002*	**Planned Spending 2002-2003**	Planned Spending 2003-2004	Planned Spending 2004-2005
Veterans Affairs Program				
Benefits and Services Business Line *	4.3	**7.8**	32.0	34.0
Corporate Administration Business Line	1.0	**1.0**	1.0	1.0
Total	5.3	**8.8**	33.0	35.0

* Capital spending for the Benefits and Services business line includes the Major Capital Project Spending identified below (excluding salary and Operating and Management costs for the project team) for 2001-2002 and 2002-2003 only, based on approved funding by Treasury Board through Preliminary Project Approval (PPA).

Table 2: Details on Major Capital Project Spending

($millions)	Current Estimated Total Cost*	Forecast Spending to March 31, 2002	**Planned Spending 2002-2003**	Planned Spending 2003-2004	Planned Spending 2004- 2005	Future Year Spending Require-ment
Veterans Affairs Program						
Benefits and Services Business Line						
Ste. Anne's Hospital Renovations Project (PPA)	67.7	0.6	**3.6**	23.1	23.9	16.5
Canadian Battlefield Memorials Restoration Project (PPA)	30.0	2.7	**3.2**	7.9	9.1	7.1
Total	97.7	3.3	**6.8**	31.0	33.0	23.6

* The current estimated total cost for the above projects is based upon indicative estimates. Treasury Board has approved funding based on PPA for 2001-2002 and 2002-2003 only.

Table 2: Details on Major Capital Project Spending *(continued)*

Ste. Anne's Hospital Renovations Project
Ste. Anne's Hospital is the last federally-administered long-term care and gero-psychiatric establishment in Canada and is renowned as a Centre for Excellence in Canada and abroad.

The renovations at Ste. Anne's Hospital will help make this establishment compliant with the provincial standards in effect in long-term residential and care facilities, and will provide the residents with an environment that is better suited to their needs. Work will take place over a five-year period and will be completed in 2006.

Veterans Affairs Canada will be investing $67.7 million to modernize this establishment. The project will include the restructuring of the main building and the construction of a new 103-bed annex. In all, the Hospital will have 460 beds at its disposal in the form of private and semi-private rooms. Another building, the Edith Temple Pavilion, will be renovated, and a new thermal power plant will also be built.

Canadian Battlefield Memorials Restoration Project
Over the next five years, Veterans Affairs Canada, on behalf of the Government of Canada, will invest $30 million in the restoration and conservation of Canada's thirteen First World War Battlefield Memorials in France and Belgium, the most notable being the Vimy monument. To this end, the Canadian Battlefield Memorials Restoration Project was established in June of 2001, to oversee and coordinate the implementation of this five-year project. The project will be a collaboration between VAC, Public Works and Government Services Canada, as well as European partners, including: the Commonwealth War Graves Commission; the *Office National des Forêts de France*; the Canadian Embassy in Paris; and a number of other national and international associations.

The memorials and sites will be refurbished to ensure the health and safety of both the public and employees, and to preserve and safeguard the dignity and integrity of these assets. The project will focus on four main areas.

- Restoration and Rehabilitation of the Vimy Monument.
- Rehabilitation of Memorial Sites.
- Conservation of Battlefield Terrain and Forest Management.
- Investigation of Subterranean Features (funding relates only to a preliminary investigation to quantify the problems; additional funding may be required after the scope of the problem is identified).

Table 3: Details of Transfer Payments

($ thousands)	Forecast Spending 2001-2002*	**Planned Spending 2002-2003**	Planned Spending 2003-2004	Planned Spending 2004-2005
Grants				
Veterans Affairs Program				
Benefits and Services				
Grants to veterans and other eligible persons to compensate for death or disabilities related to military service, or to provide for economic and other assistance where there is a need:				
Disability pensions**	1,335,000	**1,380,000**	1,399,000	1,441,000
Payments under the *Flying Accidents Compensation Regulations*	750	**750**	750	750
Gallantry Awards	71	**71**	71	71
War Veterans Allowances**	31,500	**28,400**	25,800	23,500
Assistance Fund Regulations payments	1,500	**1,675**	1,690	1,690
Children of Deceased Veterans - Education Assistance	5	**5**	--	--
Canadian Veterans Association of the United Kingdom	1	**1**	1	1
Repayment under Subsection (3) of Section 10 of the *Veterans Rehabilitation Act* (R.S.C. 1970, c.V-5)	2	**2**	2	2
University and Vocational Training	10	**10**	--	--
Assistance to Canadian Veterans - Overseas District	550	**700**	700	700
(S) Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	10	**10**	10	10
(S) Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	175	**175**	175	175
Grants to veterans and other eligible persons and to institutions for treatment and allowance payments for disease and disability related to military service	1,500	**1,500**	1,500	1,500
Grants to non-profit organizations and institutions to commemorate the achievements and sacrifices of Canada's veterans:				
Last Post Fund**	13,500	**16,319**	16,319	16,319
Commonwealth War Graves Commission**	7,000	**7,648**	7,648	7,648
United Nations Memorial Cemetery in Korea	70	**70**	70	70

* Reflects the best forecast of total planned spending to the end of the fiscal year.

** For additional details on this transfer payment, please refer to: Disability pensions (page 11) ; War Veterans Allowances (page 11); Last Post Fund (page 28); Commonwealth War Graves Commission (page 28); and contributions to veterans not covered by provincial health programs (page 11).

Table 3: Details of Transfer Payments *(continued)*

($ thousands)	Forecast Spending 2001-2002*	**Planned Spending 2002-2003**	Planned Spending 2003-2004	Planned Spending 2004-2005
Grants (continued)				
Veterans Affairs Program (continued)				
Corporate Administration				
Grants to veterans or their survivors paid under the *War Service Grants Act* (R.S.C. 1970, c.W-4)				
(S) Re-Establishment Credits under Section 8	2	**2**	2	2
(S) Repayments under Section 15 for compensating adjustments made in accordance with the terms of the *Veterans' Land Act*.	10	**10**	10	10
Total Grants	**1,391,656**	**1,437,348**	**1,453,748**	**1,493,448**
Contributions				
Veterans Affairs Program				
Benefits and Services				
Contributions to veterans, under the VIP, to assist in defraying costs of extended health care not covered by provincial health programs**	176,000	**187,500**	191,700	191,600
Contributions to the respective provinces in accordance with the agreements of transfer of departmental hospitals	17	**17**	17	17
Contributions under the Partnerships Contribution Program, to organizations, institutions and other levels of government, in support of projects associated with the health and well-being of the veteran population, and commemorative activities and events	38	**263**	--	--
Total Contributions	**176,055**	**187,780**	**191,717**	**191,617**
Total Grants and Contributions	**1,567,711**	**1,625,128**	**1,645,465**	**1,685,065**

* Reflects the best forecast of total planned spending to the end of the fiscal year.

** For additional details on this transfer payment, please refer to: Disability pensions (page 11) ; War Veterans Allowances (page 11); Last Post Fund (page 28); Commonwealth War Graves Commission (page 28); and contributions to veterans not covered by provincial health programs (page 11).

Table 4: Source of Non-Respendable Revenues

($ millions)	Forecast Revenue 2001-2002*	**Planned Revenue 2002-2003**	Planned Revenue 2003-2004	Planned Revenue 2004-2005
Veterans Affairs Program				
Provincial hospital and medical insurance plans	17.5	**16.5**	15.5	14.0
Other in-patient hospital services	5.0	**4.5**	4.0	4.0
Recovery of pensions from foreign governments and services to foreign veterans	2.0	**2.0**	2.0	2.0
Refunds of previous year's expenditures	1.0	**1.0**	1.0	1.0
Other	1.0	**1.0**	1.0	1.0
Sub-Total	26.5	**25.0**	23.5	22.0
Veterans Review and Appeal Board Program	0.0	**0.0**	0.0	0.0
Total Non-Respendable Revenue	26.5	**25.0**	23.5	22.0

* Reflects the best forecast of total planned spending to the end of the fiscal year.

Table 5: Net Cost of Program(s) for the Estimates Year

($ millions)	Veterans Affairs Program	Veterans Review and Appeal Board Program	**Total**
Net Planned Spending	2,269.8	11.0	**2,280.8**
Plus: Services received without charge:			
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	14.5	0.7	**15.2**
Contributions covering employers' share of employees' insurance premiums and expenditures paid by TBS	11.3	0.6	**11.9**
Workers compensation coverage provided by Human Resources Development Canada	0.9	—	**0.9**
Salary and associated expenditures of legal services provided by Justice Canada	0.6	—	**0.6**
	27.3	1.3	**28.6**
Less: Respendable Revenue	—	—	**—**
Less: Non-respendable Revenue	25.0	—	**25.0**
2002-2003 Net Cost of Program	2,272.1	12.3	**2,284.4**

Government-wide Initiatives

Along with other federal departments, VA will be participating in the following initiatives: Regulatory Initiatives, the Service Improvement Initiative, the Sustainable Development Strategy, Government On-Line and Modern Comptrollership.

Table 6: Regulatory Initiatives

Legislation and Regulations	Planned Results
Veterans Allowance Regulations	• Amendment to the *Veterans Allowance Regulations* to harmonize definitions related to blindness, facilitate recovery of overpayments and improve the accounting for client absences from Canada. • Equal treatment under the law for all common-law partners, in conformity with the *Modernization of Benefits and Obligations Act*, S.C. 2000, c. 12. • Gender-neutral terminology and technical changes.
Veterans Burial Regulations	• Amalgamation of the two burial programs administered by the Department, by consolidation of the *Veterans Burial Regulations*, 1995 and the *Last Post Fund Regulations*, 1995. • Transfer of the administration of burial programs to the Last Post Fund. • Equal treatment under the law for all common-law partners, in conformity with the *Modernization of Benefits and Obligations Act*, S.C. 2000, c. 12. • Resolution of observations made by the House of Commons and Senate Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations.
Veterans Health Care Regulations	• Enhancement of health services and benefits for former RCMP members pensioned for special duty area service-related disabilities.

Further information on these regulatory proposals may be obtained by writing to: Richard Brunton, Director Portfolio Legislation, Policy Coordination and Ottawa Headquarters, Veterans Affairs Canada, 66 Slater Street, Ottawa, Ontario K1A 0P4. Mr. Brunton may also be contacted by electronic mail at rabrunto@vac-acc.gc.ca or by telephone at (613) 996-4173.

Table 7: Service Improvement Initiative

The Service Improvement Initiative is an integral component of the Government of Canada's ongoing commitment to Citizen-Centred Service Delivery. In response to this initiative, Veterans Affairs Canada conducted a national survey in June 2001, to establish reliable baseline data to determine the level of client satisfaction with our programs and services.

Service Improvement Initiative	Planned Results
Client Satisfaction Survey	Obtain ongoing client feedback on incremental progress toward the achievement of a 10% improvement in client satisfaction in targeted service delivery and program areas.
Departmental Service Improvement Plan	Address certain service elements for improvement including: • The waiting time to receive a written response. • Ease in finding information on programs and services. • Information provided on how to apply for or access a benefit or service. • Staff knowledge of the programs and services available for war veterans and Canadian Forces members following injuries or suffering resulting from serving in the Canadian Forces. • Clients' questions being answered. • Staff knowledge of programs and services for survivors. • Staff sensitivity to issues that members of the Canadian Forces are facing. • Waiting time for an appointment.
Departmental Service Standards Review	Revise existing standards to better reflect the qualitative and quantitative dimensions of service.
The Innovation Centre	Provide an interactive web site to better facilitate the exchange of information and expertise among employees across the country.

Accountability for performance results in service improvement will be included in the performance reviews and contracts of Departmental managers.

Table 8: Sustainable Development Strategy

Sustainable Development Strategy	Planned Results
Sustaining Our Government Operations	Green the workplace by: • Managing the vehicle fleet in an eco-efficient manner, thereby, to purchase alternate or hybrid fuel vehicles where economically feasible. • Arranging for the sharing of vehicles.
Sustaining Knowledge and Information	Integrate the principles of sustainable development into our policy development and decision making by: • Shaping the social values of Canadians relating to global conflict towards more sustainable values by integrating sustainable development and environmental issues within the framework of original research projects of Vimy/Beaumont Hamel. • Establishing guidelines to ensure that contractors purchase products and services that meet environmental specifications.
Sustaining the Health of Our Clients	Facilitate the advancement of the health of our clients through programming and promotion by: • Delivering, in partnership with Health Canada, a Falls Prevention Program directed at our clients. • Improving the overall well-being of Canadian Forces clients, and their families, in support of their transition from military to civilian life by adjusting and developing policies and programs tailored to their requirements. • Contributing to the health of our clients by raising awareness in the communities and providing support to the clients and their families.
Sustaining the Health of Our Staff	Facilitate a healthy balance between staffs' work and home lives. Review annually the VAC Five-Year Strategic Plan and the VA Strategic Human Resources Strategy commitments and monitor the recruitment, retention, and promotion of Employment Equity groups to ensure that the identified Employment Equity benchmarks are achieved.

To access the Sustainable Development Strategy in its entirety, please refer to the Web site at: www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=Department/reports.

Table 9: Government On-line

Veterans Affairs is one of the 28 key departments required to participate in the Government of Canada, Government On-line (GOL) initiative aimed at providing better electronic access to government information and services. The GOL initiative is managed through the Treasury Board Chief Information Office.
Web site: www.gol-ged.gc.ca.

To meet the commitment, Veterans Affairs has established a Portfolio-wide project which plans to put the following three Key Services on-line.

Government On-line	Planned Results
Pensions and Allowances and Health Care Services	Information, electronic forms and legislation for the pensions, allowances and health care benefits and services are available at www.vac-acc.gc.ca and www.vrab-tacra.gc.ca. In 2002-2003, VA plans to implement phase 1 of the VA Benefits and Health Services On-line Project which is jointly funded by VA and Treasury Board. Pension Guidelines will be available on-line and medical, nursing and occupational therapy assessments can be submitted electronically in order to speed our adjudication processes.
Canada Remembers	The Canadian Virtual War Memorial at www.virtualmemorial.gc.ca includes the Books of Remembrance, campaigns, burials and personal mementos for display and print. This service also links to historical information and to Canadian Orders and Decorations information on VAC and other Web sites.
Seniors Cluster	As the lead department, Veterans Affairs Canada established the Seniors Canada On-line (SCOL) Project and has guided the development and launch of the Seniors Canada On-line Web site at www.seniors.gc.ca or through the Information and Services Gateway for Canadians on the Government of Canada Web site www.canada.gc.ca. Seniors Canada On-line provides one location to obtain federal and provincial government information for seniors, their families, caregivers and those who provide services.

Table 10: Modern Comptrollership

Veterans Affairs recognizes the need to shift from managing by controls and compliance to results and values. Modern Comptrollership, our new management philosophy, is an integrated approach to management that will result in the rigorous stewardship of resources, and effective decision-making.

Modern Comptrollership	Planned Results
Values and Ethics	• Development and implementation of initiatives that promote values-based decision making and ethical behaviours.
Enhanced Modern Management Practices	• Development of strategic business plans. • Integration of financial and non-financial information to support decision-making and effective results-based management to ensure integrity of program and service delivery. • Establishment of a Comptrollership Secretariat identification and implementation of human resources priorities resulting in the development of an exemplary workplace. • Development of key performance indicators for the delivery of services and benefits.
Integrated Risk Management	• Management of risks in a corporate and systematic fashion to support strategic decisions in achieving organizational objectives.

Horizontal/Collective Initiatives

Health Care Coordination and Falls Prevention are two examples of initiatives whereVAC is partnering with other departments to achieve a common goal for its clients.

Table 11: Health Care Coordination Initiative

Health Care Coordination Initiative	Planned Results
HCCI began in 1994 as a partnership whose objective was to reduce the cost of providing health care treatment to federal clients. Partner departments deliver $2.4 billion in health services to 950,000 Canadians. The partnership includes joint program management, information management and health promotion activities to its collaboration. A proposal has been made to expand HCCI's mandate to designate the HCCI partnership to represent the federal health care delivery organizations in appropriate Federal/ Provincial/ Territorial (F/P/T) working committees and sub-committees on health.	• Renewal, and negotiation of new joint agreements for the purchase of services and products in program areas of audiology, dental, oxygen, pharmacy and vision care. • Expansion of the national special equipment recycling program to other departments. • Exploration of alternate service delivery approaches to meet the dental needs of some federal clients. • Development of common approaches to pain management, exploration of the development of a health promotion program on drug use and abuse. • These and other current activities are projected to produce yearly savings of $14.9 million for partner departments.

List of Partners	Money Allocated by Partners ($ thousands)
• Health Care Coordination Initiative Secretariat	$ 1,016.0
• Veterans Affairs Canada (Health Care Programs)	$ 251.3
• Department of National Defence	$ 156.6
• Royal Canadian Mounted Police	$ 91.3
• Treasury Board of Canada Secretariat	$ 9.4
• Health Canada	$ 705.1
• Public Works and Government Services Canada	$ 123.1
• Correctional Service of Canada	$ 116.6
• Citizenship and Immigration Canada	$ 4.7
• Canadian International Development Agency	$ 4.7
• Privy Council Office	$ 5.6
Total	**$ 2,484.4**

Table 12: The Falls Prevention Initiative

Falls Prevention Initiative	Planned Results
The primary objective of this initiative is to promote the independence and improve the quality of life of veterans and seniors by preventing the number of or reducing the severity of falls.	• Additional projects will be funded under Phase 3. • Implementation of an evaluation process. • Increase in the number of products developed, and implementation of falls prevention strategic interventions. • Planning for post-initiative developments. • These and other ongoing activities, are projected to strengthen the national health policy agenda as it relates to falls and its present estimated cost of $2.8 billion a year to the Canadian health care system.
List of Partners	**Money Allocated by Partners ($ thousands)**
• Health Canada • Veterans Affairs Canada	VAC has made available, from existing health care funds, $10 million over a four-year period. Funds are being distributed to eligible applicants through the grants and contribution mechanism outlined in Health Canada's Population Health Fund.

Listing of Statutes and Regulations

The Minister of Veterans Affairs is responsible to Parliament for the following Acts:

Children of Deceased Veterans Education Assistance Act	R.S.C. 1985, c. C-28, as amended
Civilian War-related Benefits Act	R.S.C. 1985, c. C-31, as amended
Department of Veterans Affairs Act	R.S.C. 1985, c. V-1, as amended
Pension Act	R.S.C. 1985, c. P-6, as amended
Returned Soldiers' Insurance Act,	S.C. 1920, c. 54, as amended
The Soldier Settlement Act	R.S.C. 1927, c. 188, as amended
Special Operators War Service Benefits Act	R.S.C. 1952, c. 256, as amended
Supervisors War Service Benefits Act	R.S.C. 1952, c. 258, as amended
Veterans Benefit Act	R.S.C. 1970, c. V-2, as amended
Veterans Insurance Act	R.S.C. 1970, c. V-3, as amended
Veterans' Land Act	R.S.C. 1970, c. V-4, as amended
Veterans Review and Appeal Board Act	S.C. 1994-95, c. 17, 18, as amended
War Service Grants Act	R.S.C. 1970, c. W-4, as amended
War Veterans Allowance Act	R.S.C. 1985, c. W-3, as amended
Women's Royal Naval Services and the South African Military Nursing Service (Benefits) Act	R.S.C. 1952, c. 297, as amended

The Minister shares responsibility to Parliament for the following Acts:

Aeronautics Act, section 9	R.S.C. 1985, c. A-2, s. 9 (Minister of Transport)
Halifax Relief Commission Pension Continuation Act	S.C. 1974-75-76, c. 88, as amended (Minister of Finance)
Indian (Soldier Settlement) Act	R.S.C. 1927, c. 98, as amended (Minister of Indian Affairs and Northern Development)
Royal Canadian Mounted Police Pension Continuation Act, section 5	R.S.C. 1970, c. R-10, s. 5, as amended (Solicitor General)

Listing of Statutes and Regulations *(continued)*

Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act, sections 32 to 34	R.S.C. 1985, c. R-11, s. 32-34, as amended (Solicitor General)

The Minister of Veterans Affairs is responsible to Parliament for the following regulations and orders:

Assistance Fund (W.V.A. and C.W.A.) Regulations	C.R.C. 1978, c. 1578, as amended
Award Regulations	SOR/96-66, as amended
Canadian Volunteer Service Medal Order	SI/94-62, as amended
Charlottetown, Prince Edward Island as Head Office of the Veterans Review and Appeal Board, Order Designating	SI/96-66
Children of Deceased Veterans Education Assistance Regulations	C.R.C. 1978, c. 399, as amended
Civilian Government Employees (War) Compensation Order	P.C. 1944-45/8848
Deceased or Former Members Dependants Payment Order	C.R.C. 1978, c. 1599
Gallantry Awards Order	SI/90-95, as amended
Guardianship of Veterans' Property Regulations	C.R.C. 1978, c. 1579
Infant or Person of Unsound Mind Payment Order	C.R.C. 1978, c. 1600
Last Post Fund Regulations, 1995	SOR/95-468
Memorial Cross Order (World War I)	C.R.C. 1978, c. 1622, as amended
Memorial Cross Order (World War II)	C.R.C. 1978, c. 1623, as amended
Merchant Seamen Vocational Training Order, The	SOR/49-533
Pension and Allowance Adjustment Regulations	SOR/91-620, as amended
Pensioners Training Regulations	C.R.C. 1978, c. 1581, as amended
Prescribed Persons and Organizations Regulations	SOR/96-68

Listing of Statutes and Regulations *(continued)*

Returned Soldiers' Insurance Regulations	C.R.C. 1978, c. 1390
Special Duty Area Pension Order	SOR/2001-496
Vetcraft Shops Regulations	C.R.C. 1978, c. 1582
Veterans Allowance Regulations	C.R.C. 1978, c. 1602, as amended
Veterans Burial Regulations, 1995	SOR/95-467
Veterans Health Care Regulations	SOR/90-594, as amended
Veterans Insurance Regulations	C.R.C. 1978, c. 1587
Veterans Review and Appeal Board Regulations	SOR/96-67
Veterans Treatment Regulations	C.R.C. 1978, c. 1585, as amended
Veterans' Land Regulations	C.R.C. 1978, c. 1594, as amended
War Service Grants Regulations	C.R.C. 1978, c. 1601, as amended

The Minister shares responsibility to Parliament for the following regulations and orders:

Flying Accidents Compensation Regulations	C.R.C. 1978, c. 10, as amended (Minister of Transport)
Special Force Superannuation Regulations	C.R.C. 1978, c. 1586 (President of the Treasury Board)

References

Corporate Planning Division is responsible for coordinating the development of both the Report on Plans and Priorities and the associated Departmental Performance Report. For more information about these reports, please contact:

Director General
Corporate Planning Division
Veterans Affairs Canada
P.O. Box 7700 (I.B. 046)
Charlottetown, P.E.I. C1A 8M9

Telephone: (902) 566-8150
Facsimile: (902) 368-0437
Electronic mail: plan@vac-acc.gc.ca

Additional information on the Portfolio may be accessed at Veterans Affairs' multi-media Web site which is designed to provide our clients, their families and the public with information on our programs and services. It is organized in a client-friendly way and offers a logical and easy path through our programs and services. It also contains information that our clients have asked for - support to bereavement, historical and commemorative information, access to our departmental reports and special features highlighting Departmental initiatives.

Each year during Veterans' Week, the week leading up to Remembrance Day, many interactive activities are offered on the Veterans Affairs' Web site - a list of Veterans' Week activities across the country, teachers' resource material, wartime diaries and prose and poetry. In addition, a special Canadian Forces site focuses on the special needs of these clients and their families. Links are also provided to a number of related sites.

For further information :
www.vac-acc.gc.ca

Information on objectives, mandate and organization of the Veterans Review and Appeal Board may be accessed at the VRAB Web site.

For further information :
www.vrab-tacra.gc.ca

Contacts for General Enquiries

If you wish to make a general enquiry about the Portfolio, its programs or services, please contact your nearest Veterans Affairs Canada district or regional office. Their location and telephone number can be found in the government pages of your local telephone directory. If you prefer to use electronic mail, we can be reached at **communications@vac-acc.gc.ca**.

Portfolio Publications

The Portfolio produces a variety of publications on its programs and services. Copies of these publications can be obtained from Veterans Affairs' district or regional offices across Canada or by contacting:

Communications Division
Veterans Affairs Canada
P.O. Box 7700
Charlottetown, PE
C1A 8M9

BUDGET DES DÉPENSES

Anciens combattants Canada

Budget des dépenses
2002-2003

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses qui est déposé à la Chambre des communes par la présidente du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les rapports entre les principaux éléments du Budget principal des dépenses et le Plan de dépenses (qui figure dans le budget).

Partie II – Le Budget principal des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en applications ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

Partie III – Le Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés au niveau des secteurs d'activité et portent également sur les objectifs, les initiatives et les résultats prévus; il y est fait également mention des besoins connexes en ressources pour une période de trois ans. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont déposés au printemps, pour renvoi aux comités qui font ensuite rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables pour les ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2002

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la
poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada (TPSGC)
Ottawa (Canada) K1A 0S9

Téléphone : 1-800-635-7943
Site Internet : http://publications.tpsgc.gc.ca

No. de catalogue BT31-2/2001-III-49

ISBN 0-660-61847-8

Anciens Combattants Canada | Veterans Affairs Canada

ANCIENS COMBATTANTS

2002-2003
Budget des dépenses

Partie III - Rapport sur les plans et les priorités

Approuvé :

L'honorable Rey D. Pagtakhan, C. P., député
Ministre des Anciens Combattants

Canada

Table des matières

Sommaire	i
Messages	1
Message du Ministre	1
Message du président du TACRA	3
Déclaration de la direction	4
Raison d'être	5
Résultats stratégiques, plans et priorités	10
Programmes de prestations et de services	11
Programme de défense des droits relatifs aux pensions	25
Programme « Le Canada se souvient »	28
Administration ministérielle	33
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	37
Organisation	40
Structure de responsabilisation du portefeuille des Anciens Combattants	40
Résultats stratégiques et secteurs d'activités	41
Dépenses prévues du Portefeuille	42
Annexes	43
Tableau 1 : Sommaire des dépenses d'immobilisation, par programme et par secteur d'activité	43
Tableau 2 : Renseignements sur les dépenses des grands projets d'immobilisations	43
Tableau 3 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert	45
Tableau 4 : Sources des recettes non disponibles	47
Tableau 5 : Coût net des programmes pour l'année budgétaire	48
Tableau 6 : Initiatives réglementaires	49
Tableau 7 : Initiative d'amélioration des services	50
Tableau 8 : Stratégie de développement durable	51
Tableau 9 : Gouvernement en direct	52
Tableau 10 : Fonction de contrôleur moderne	53
Tableau 11 : Initiative de coordination des soins de santé	54
Tableau 12 : Initiative pour la prévention des chutes	55
Liste des lois et règlements	56
Références	60

Sommaire

Ce document décrit les plans et les priorités du portefeuille des Anciens Combattants pour 2002-2003. Il définit nos résultats stratégiques, nos résultats escomptés et les activités connexes pour l'année à venir et informe les organismes d'anciens combattants et le grand public non seulement sur ce que nous faisons mais, d'une façon plus significative encore, sur la façon dont nous avons l'intention de tenir nos engagements envers les anciens combattants canadiens et leurs familles.

Ce document décrit non seulement ce que nous faisons mais, d'une façon plus significative encore, la façon dont nous avons l'intention de tenir nos engagements envers les anciens combattants canadiens et leurs familles.

Faits saillants pour 2002-2003

Outre le fait de poursuivre et d'améliorer les activités de programme continues, le portefeuille des Anciens Combattants concentrera ses efforts, en 2002-2003, sur les points suivants :

- Proposer des changements de politique pour améliorer les services offerts aux clients actuels et aux clients ayant un accès limité aux programmes.

- Travailler, dans le cadre de partenariats avec le ministère de la Défense nationale, pour améliorer l'accessibilité aux services cliniques de santé mentale destinés aux anciens combattants admissibles et aux membres actifs des

Forces canadiennes atteints d'une maladie psychologique ou souffrant d'une blessure résultant du service militaire.

- Offrir une façon efficace et fiable de trouver l'information liée aux programmes et aux services concernant les aînés, au niveau des gouvernements fédéral et provinciaux.

- Améliorer la qualité de vie et le niveau de soins des clients atteints de démence.

- Élaborer un programme d'assurance de la qualité qui permettra d'évaluer les activités liées aux services aux clients.

- Rénover l'Hôpital Sainte-Anne.

- Améliorer l'efficacité du traitement des demandes grâce à la mise en oeuvre du Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé.

- Procéder à une restauration majeure du Monument commémoratif du Canada à Vimy et d'autres sites commémoratifs en Europe.

- Accroître la capacité du Ministère en matière de politique stratégique afin de pouvoir traiter les nouveaux dossiers et de soutenir ses relations et sa contribution au programme plus vaste d'élaboration des politiques du gouvernement.

- Évaluer le Programme des pensions d'invalidité des anciens combattants.

- Élaborer un plan ministériel d'amélioration du service pour répondre au Sondage national sur la satisfaction des clients de juin 2002.

- Améliorer les communications internes et externes.

- Chercher des méthodes et des procédures novatrices pour améliorer l'efficacité du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et le service qu'il offre à ses clients.

Messages

Message du Ministre

Au cours de la prochaine année, nous intensifierons nos efforts au chapitre de la promotion de la santé et de la prestation de soins de qualité. Nous nous emploierons en outre à répondre aux nombreux besoins de nos clients en matière de santé.

Le Canada est un pays bienveillant, magnanime et pacifique. Notre qualité de vie est en grande partie attribuable aux hommes et aux femmes qui servent notre pays en temps de guerre et en temps de paix. Le respect que la population canadienne voue aux anciens combattants et aux membres de leurs familles est directement lié à leur contribution exceptionnelle à l'édification du Canada, à la défense de la liberté et à la quête de la paix dans le monde.

Le portefeuille des Anciens Combattants a établi des priorités et adopté des stratégies pour soutenir les objectifs du gouvernement du Canada, c'est-à-dire assurer une meilleure qualité de vie à ses citoyens et rappeler les réalisations et l'histoire de notre pays. Nous entendons veiller au bien-être et à la reconnaissance de nos anciens combattants et de nos autres clients, et sensibiliser les Canadiens et les Canadiennes à notre grande histoire et aux sacrifices consentis par nos compatriotes au cours des opérations militaires ainsi que des missions d'aide humanitaire et de maintien de la paix.

Notre portefeuille est considéré comme un chef de file en matière d'excellence du service. Conformément à notre modèle de service axé sur le client, nous continuerons d'aider nos clients à vivre en bonne santé et à conserver leur autonomie. Nous verrons à adapter nos programmes et à améliorer nos services pour

répondre aux besoins changeants et de plus en plus complexes de tous nos clients, c'est-à-dire les anciens combattants canadiens du temps de guerre, les anciens combattants et les membres actifs des Forces canadiennes, leurs familles et d'autres civils admissibles.

Au cours de la prochaine année, nous intensifierons nos efforts au chapitre de la promotion de la santé et de la prestation de soins de qualité. Nous nous emploierons en outre à répondre aux nombreux besoins de nos clients en matière de santé. Cela pourrait déborder le cadre de notre portefeuille et s'étendre à d'autres administrations. Lorsque nous élaborons ou modifions des programmes, des lignes de conduite et des mesures qui ont une incidence sur la vie de nos clients, nous nous fondons sur des données de recherche sérieuses.

Notre ministère a beaucoup investi dans les technologies de pointe pour permettre au personnel d'accéder plus facilement à l'information sur les clients et de donner un meilleur service. Nous étudions divers moyens de moderniser les programmes et les services à l'intention des clients des FC, notamment les programmes de transition et de réadaptation. Nous chercherons de nouvelles occasions de travailler en collaboration et d'échanger sur les pratiques exemplaires et des méthodes innovatrices pour le bien-être de nos anciens combattants, de nos clients et de leurs familles, ainsi que d'autres Canadiens.

Notre vision et nos plans sont fondés sur les expériences du passé, sur une évaluation réaliste des ressources actuelles et surtout, sur la détermination de notre personnel à offrir des programmes et des services viables et de haute qualité à nos clients.

Dans le Rapport 2002-2003 sur les plans et les priorités, nous expliquons comment nous travaillerons avec nos partenaires - les organisations d'anciens combattants, le secteur bénévole, les fournisseurs de soins de santé, nos collègues fédéraux, provinciaux et territoriaux et d'autres intervenants - afin d'atteindre l'excellence au chapitre des prestations d'invalidité et des soins de santé, et de rappeler les réalisations passées et présentes ainsi que les sacrifices des Canadiens et des Canadiennes qui ont servi et qui servent encore notre pays.

R. Pagtakhan M.D.

L'honorable Rey D. Pagtakhan, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Message du président du TACRA

À travers l'histoire, le Tribunal a toujours assumé le rôle de l'« ami de l'ancien combattant ». Il s'agit d'un rôle que nous jouons avec fierté.

Au cours des dernières années, le Tribunal s'est principalement concentré sur ce qu'on pourrait décrire comme étant des questions d'efficacité. Bien qu'une telle concentration est compréhensible, elle ne peut pas et ne doit pas être la seule mesure de succès. Le fait de mettre un accent si prononcé sur la façon de faire face aux nombreuses nouvelles demandes risque de brouiller notre vision. L'expérience nous a enseigné que les anciens combattants traditionnels ont tendance à parler doucement et à se plier presque trop facilement à l'autorité. Nous risquons de ne pas entendre ces voix. Nous rendons hommage à ces hommes et à ces femmes lorsque nous reconnaissons les sacrifices auxquels ils se sont prêtés sur des champs de bataille dans des régions lointaines. Nous leur rendons également hommage lorsque nous reconnaissons que leur service au Canada et à ses alliés constitue l'expression ultime de l'abnégation de soi de l'être humain. Ces anciens combattants méritent clairement tout notre appui et notre générosité. À travers l'histoire, le Tribunal a toujours assumé le rôle de l'« ami de l'ancien combattant ». Il s'agit d'un rôle que nous jouons avec fierté. C'est notre rôle de voir à ce que les anciens combattants reçoivent tous les avantages auxquels ils ont droit, même s'ils ne le demandent pas ou s'ils le demandent trop doucement. La manière la plus certaine de garantir ceci est d'avoir un tribunal canadien robuste et autonome qui veille aux meilleurs intérêts de ces clients. Nous nous souviendrons d'eux.

Brian Chambers, président
Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)

Déclaration de la direction

Nous soumettons, en vue de son dépôt au Parlement, le *Rapport sur les plans et les priorités (RPP)* de 2002-2003 d'Anciens Combattants Canada (ACC) et du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA).

À notre connaissance, les renseignements :

- décrivent fidèlement les mandats, plans, priorités, stratégies et résultats escomptés principaux du Portefeuille;
- sont conformes à la politique et aux instructions du Conseil du Trésor et aux principes de divulgation de l'information énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités*;
- sont complets et exacts;
- sont fondés sur de bons systèmes d'information et de gestion sous-jacents.

Nous sommes satisfaits des méthodes et procédures d'assurance de la qualité qui ont été suivies en vue de l'établissement du *Rapport sur les plans et les priorités*.

Les ministres du Conseil du Trésor ont approuvé la *Structure de planification, de rapport et de responsabilisation (SPRR)* sur laquelle s'appuie le document et qui sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Larry Murray, Sous-ministre
Anciens Combattants Canada

le 18 février 2002

Brian Chambers, président
Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)
le 15 février 2002

Raison d'être

Le portefeuille des Anciens Combattants a été créé pour donner un sens, un but et une réalité à l'engagement du Canada envers les anciens combattants. Le Portefeuille reconnaît le courage des personnes qui nous ont légué ce patrimoine et ont ainsi permis à notre nation de s'épanouir.

Les réussites du Canada en temps de guerre et dans ses fonctions de maintien de la paix dans le monde entier ont influé directement sur son développement en tant que pays indépendant ayant une identité propre. La contribution des Canadiennes et des Canadiens à la paix et à la sécurité mondiales a été chèrement payée si l'on tient compte des vies sacrifiées, des espoirs déçus et de la santé maintes fois perdue.

Le portefeuille des Anciens Combattants a été créé pour donner un sens, un but et une réalité à l'engagement du Canada envers les anciens combattants. Le Portefeuille reconnaît le courage des personnes qui nous ont légué ce patrimoine et ont ainsi permis à notre nation de s'épanouir. Les exigences, les préférences et les attentes de nos clients et de leurs familles façonnent directement la qualité soutenue ainsi que le caractère opportun des avantages et des services que nous offrons à ceux et celles qui ont servi et servent encore notre pays.

Notre mandat

Anciens Combattants Canada fournit des avantages et des services aux Canadiens admissibles qui ont servi leur pays en temps de guerre et de paix, y compris pendant des activités de maintien de la paix, et perpétue le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices pour la défense de la liberté.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a la compétence exclusive pour examiner et rendre décision sur les demandes de révision et tous les appels interjetés auprès du Tribunal en vertu de la *Loi sur les pensions, de la Loi sur les allocations d'ancien combattant* ou toute autre loi adoptée par le Parlement.

Pour la liste complète des pouvoirs législatifs, veuillez consulter la page 56.

Notre mission

Offrir des services et des avantages axés sur le client qui soient exemplaires et adaptés aux besoins des anciens combattants, de nos autres clients et des familles de ceux-ci de manière à reconnaître les services qu'ils ont rendus au Canada et à graver dans la mémoire de tous les Canadiens le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices.

Notre vision

Fournir un service exemplaire qui honore les réalisations de nos anciens combattants et de nos autres clients et les sacrifices qu'ils ont consentis.

Nos valeurs

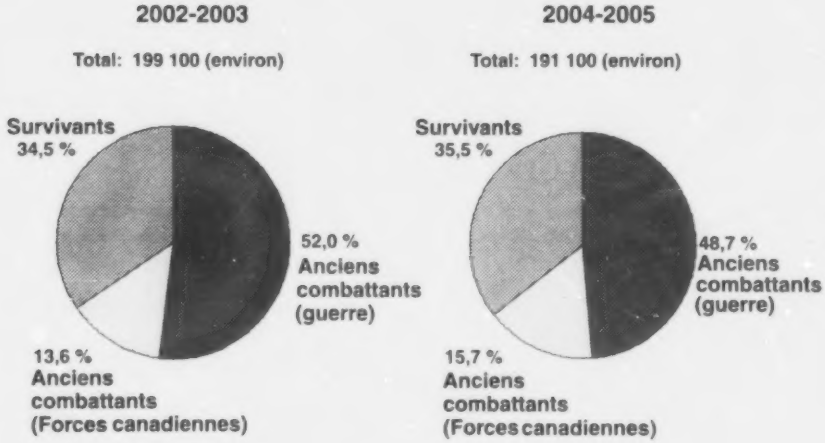
Le portefeuille des Anciens Combattants reconnaît l'importance des contributions de nos hommes et femmes pour l'édification de la nation canadienne et rend hommage aux sacrifices qu'ils ont consentis pour la défense de la liberté et du maintien de la paix dans le monde. Tout en leur exprimant la reconnaissance profonde du Canada, nous nous efforçons d'agir selon les principes nobles qu'ils ont défendus.

L'intégrité, le respect, le service, la responsabilité, le travail d'équipe et l'équilibre sont illustrés dans les avantages et les services que nous offrons à nos clients.

Notre famille de clients

Anciens Combattants offre des services de qualité à tous ceux et celles qui contribuent aux efforts militaires, de maintien de la paix et humanitaires du Canada pour assurer et maintenir la paix dans le monde. Notre famille de clients comprend des anciens combattants de la guerre, des anciens combattants et des membres actifs des Forces canadiennes, des membres de la Gendarmerie royale

Clients du portefeuille des Anciens Combattants



du Canada, certains anciens combattants alliés et des civils ainsi que les survivants et les personnes à charge de ces clients.

Les Canadiens et la communauté internationale se joignent à nous pour rendre hommage à ceux et celles qui servent notre pays grâce au programme « Le Canada se souvient ». Chaque année, nous répondons à des milliers de demandes d'information sur nos programmes, nos services et nos activités.

De 2002 à 2005, le nombre total de nos clients restera relativement stable, diminuant d'environ 4 p. 100. Le nombre d'anciens combattants devrait diminuer d'environ 10 p. 100 (et passer de 103 508 à 93 126 personnes) et le nombre de survivants devrait diminuer d'environ 1 p. 100 (et passer de 68 624 à 67 936 personnes); par contre, le nombre d'anciens combattants des Forces canadiennes devrait augmenter d'environ 10 p. 100 (et passer de 27 017 à 30 077 personnes).

Notre engagement

Notre Portefeuille touche directement la vie de milliers de clients et de Canadiens tous les jours, par l'entremise de différents services, avantages et activités commémoratives. Nos programmes répondent à l'obligation du Canada d'offrir des services et des avantages de haute qualité aux anciens combattants de façon à tenir notre engagement de rendre hommage au service des anciens combattants et de les indemniser pour les sacrifices qu'ils se sont imposés.

Nous fournissons une indemnisation pour les privations résultant d'invalidités et la perte de revenus, des services sociaux et de santé novateurs, de l'aide juridique professionnelle ainsi que la reconnaissance des réalisations et des sacrifices consentis par les Canadiens pendant les périodes de guerre et de conflit. Le Ministère s'acquitte de ses responsabilités grâce à ses divers programmes, notamment ceux des pensions d'invalidité, des allocations d' ancien combattant, des soins de santé, des services de représentation et de conseils juridiques et des activités de souvenir ainsi que la révision et l'appel des demandes de pensions d'invalidité et d'allocations.

Notre approche

Notre approche du service à la clientèle repose sur des services de soins personnalisés, une autodétermination axée sur des faits et les choix éclairés des clients, l'accès à des services de gestion des cas, l'habilitation du personnel et la création de partenariats efficaces.

Nos défis

Au cours de l'année prochaine et des années à venir, Anciens Combattants soutiendra le Canada et l'aidera à relever les défis liés à la prestation des services et des avantages aux Canadiens.

Nous participerons aux activités internationales visant à contrer le terrorisme en revoyant la pertinence de nos programmes et de nos services pour ce qui est de l'admissibilité et de la gamme de services offerts à nos clients des Forces canadiennes. Nous réviserons également nos activités du souvenir afin d'assurer qu'elles reflètent non seulement les sacrifices que nos anciens combattants de la guerre ont consentis, mais également ceux consentis par nos anciens combattants et clients des Forces canadiennes.

Le nombre de nos clients diminuera à un rythme relativement faible et constant au cours des prochaines années. Toutefois, la complexité qui caractérisera la prestation de nos services augmentera en raison du caractère unique et divergent des besoins de nos deux principaux groupes de clients : les anciens combattants de guerre vieillissants ainsi que les anciens combattants et les membres actifs des Forces canadiennes. Ces clients auront besoin de services de soins de santé améliorés, plus attentifs et d'une assistance individuelle plus personnalisée de la part de notre personnel. Notre approche du service axé sur le client optimisera l'accès à notre gamme complète de programmes et à celle des organismes provinciaux et locaux.

Le Portefeuille trouvera des façons novatrices de veiller à ce que la communauté internationale reconnaisse la contribution de nos anciens combattants et de nos gardiens de la paix. Le recours à la nouvelle technologie nous permet d'offrir à nos clients des options de service facilitant l'accès à nos programmes économiques, de pensions d'invalidité, de santé et de souvenir.

Nous partagerons notre expertise dans le domaine de la prestation de services de soins de santé aux aînés avec d'autres ministères et organismes pour améliorer la qualité de vie des aînés. Nous partagerons aussi notre expertise avec nos partenaires internationaux et nationaux dans le domaine de la présentation et de la préservation des monuments et des sites des champs de bataille, d'une part, et de l'élaboration de matériel d'apprentissage novateur et interactif sur les sacrifices et les contributions de nos anciens combattants et de nos gardiens de la paix, d'autre part.

Résultats stratégiques, plans et priorités 2002-2003

Résultat stratégique

Offrir des prestations et des services favorisant l'autonomie, une qualité et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens de guerre, aux anciens combattants et membres actifs des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leurs familles admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.

Programme de prestations et de services
Total des dépenses prévues
2 177,4 millions de dollars

Programmes de prestations et de services

Anciens Combattants Canada s'efforce d'atteindre des résultats. Nos programmes de pensions, d'allocations et de soins de santé sont conçus pour offrir à nos clients une gamme complète d'prestations et de services.

Nos **programmes de pensions et d'allocations** offrent aux clients admissibles des pensions d'invalidité, des indemnités de prisonnier de guerre, des allocations spéciales, des allocations d'ancien combattant, d'autres avantages financiers ainsi que des prestations de survivant et de personne à charge. Nos services comprennent ce qui suit : counseling, aide à la préparation des demandes, aide juridique gratuite pour les appels, examens médicaux, décisions, paiements, gestion des comptes et réponses aux demandes de renseignements.

Nos **programmes de soins de santé** sont novateurs et conçus pour prévoir l'évolution des besoins des clients admissibles et l'adaptation. Il peut s'agir d'assurer une transition en douceur vers la vie civile ou vers un environnement institutionnel approprié. Nos initiatives en matière

de promotion de la santé et du bien-être visent à aider nos clients et les aînés canadiens à rester autonomes aussi longtemps que possible.

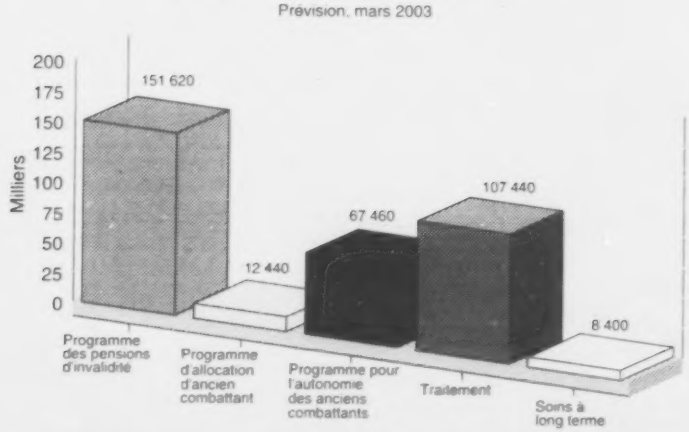
Les autres programmes sont les suivants : Programme pour l'autonomie des anciens combattants, avantages de traitement et autres avantages liés à la santé et soins de longue durée.

Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants aide nos clients à rester en bonne santé et autonomes, chez eux ou dans leur collectivité. Les clients admissibles reçoivent des avantages de traitement qui ne sont pas offerts dans le cadre d'un régime provincial d'assurance-maladie et les bénéficiaires de pensions d'invalidité ont droit à des traitements pour leur(s) affection(s) ouvrant droit à pension. Les soins de longue durée en établissement sont offerts aux clients admissibles dans les établissements de soins communautaires ou à l'Hôpital Sainte-Anne.

Défis

Nous sommes conscients de la nécessité de nous adapter à l'évolution des besoins de nos clients. Pour relever ce défi, nous maintiendrons l'excellence des services que nous offrons aux anciens combattants de guerre et nous renforcerons les services destinés aux anciens combattants des Forces canadiennes, et ce, en améliorant globalement l'exécution de nos programmes de soins de santé et de pensions d'invalidité.

Prévision du nombre de clients, par programme* - 2002-2003



*** Les clients peuvent reçoir des avantages de plusieurs programmes.**

Au cours de l'an prochain, nos priorités seront d'améliorer et d'accroître les services offerts aux anciens combattants des Forces canadiennes; d'améliorer continuellement l'exécution de nos programmes de soins de santé et de notre approche pour un service axé sur le client; de rénover l'Hôpital Sainte-Anne et favoriser sa mise en valeur à titre de centre d'expertise dans les soins aux personnes âgées; et d'effectuer une révision fondamentale du processus des pensions d'invalidité afin de répondre aux préoccupations des clients et d'apporter des améliorations continues.

Résultats pour 2002-2003

En reconnaissance des sacrifices consentis pour la patrie, nous offrons à nos clients des avantages et des services qui contribuent à leur santé et à leur bien-être financier, mental, physique et social. Les **huit résultats escomptés** ci-dessous ainsi que les activités connexes nous permettront d'atteindre le résultat stratégique des Programmes de prestations et de services :

- **Indemnisation des sacrifices consentis pour la patrie**
- **Amélioration du niveau de vie de base**
- **Services et programmes axés sur le client offerts de façon opportune, équitable et uniforme**
- **Autonomie des clients et mode de vie sain**
- **Optimisation de la santé**
- **Soins appropriés dans le lieu le plus propice**
- **Amélioration de la qualité de la vie**
- **Soins de qualité au terme de la vie**

Premier et deuxième résultats escomptés

- **Indemnisation des sacrifices consentis pour la patrie**
- **Amélioration du niveau de vie de base**

Principaux partenaires

- Organisations d'anciens combattants
- Ministère de la Défense nationale
- Gendarmerie royale du Canada
- Organismes communautaires de bénévoles à travers le Canada

Activités connexes

En plus d'offrir les avantages prévus dans le cadre du Programme des pensions d'invalidité et du Programme des allocations d'ancien combattant, nous veillerons à ce que l'exécution des programmes d'indemnisation et de soins de santé réponde à l'évolution des besoins des clients et ce, en apportant des modifications aux politiques suivantes, à l'appui des points ci-dessous :

- *Projet de loi C-41* (L.C. (de) 2000, chapitre 34) : faciliter l'offre des prestations de retraite aux anciens combattants et aux membres actifs admissibles des Forces canadiennes et l'offre de tous les avantages destinés aux anciens combattants aux groupes de civils qui ont servi outre-mer en soutien étroit des efforts de guerre.
- Permettre aux anciens combattants et aux membres actifs des Forces canadiennes de bénéficier d'un ensemble amélioré d'avantages de soins de santé et de services. Ces modifications amélioreront aussi la couverture actuelle des soins de santé pour les anciens combattants au revenu admissible et les handicapés de guerre.
- Améliorer la coordination avec nos partenaires pour ce qui est de la prestation des services de pension et de soins de santé, y compris avec la Gendarmerie royale du Canada et le Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) du ministère de la Défense nationale.

Nous répondrons à la décision de la Cour d'appel de l'Ontario sur le recours collectif Authorson. Cet appel de la demande de dommages et intérêts monétaires de montants administrés par la Couronne au nom des anciens combattants a été plaidé en octobre 2001. Le tribunal n'a pas encore rendu sa décision. La requête de jugement sommaire sur le deuxième point (« succession ») devrait être entendue dans un avenir rapproché.

Nous améliorerons la capacité du secteur bénévole pour appuyer l'amélioration des programmes, des services et des politiques du gouvernement et, en collaboration avec la Légion royale canadienne et d'autres organismes bénévoles, nous participerons aux projets suivants :

- « *Définition et examen des besoins en logement pour les anciens combattants et les personnes âgées* » (projet) : on procédera à des études et à des analyses pour permettre à la Légion royale canadienne et à ACC de mieux comprendre les besoins en logement à venir des anciens combattants et des personnes âgées.

- « *Élaboration de la politique sur l'autonomie* » : ACC et ses partenaires du secteur bénévole participeront à des projets contribuant à améliorer l'élaboration des politiques dans le domaine de la vie autonome.

Le projet de la **Table des invalidités et des lignes directrices sur l'admissibilité** est en cours. Il permettra de mieux satisfaire la clientèle par l'entremise d'une plus grande qualité, équité et uniformité des décisions liées à l'évaluation et à l'admissibilité. Des lignes directrices sélectionnées sur l'admissibilité seront mises en place en 2002-2003. L'élaboration du système est en cours.

Troisième résultat escompté

- **Services et programmes axés sur le client offerts de façon opportune, équitable et uniforme.**

Principaux partenaires

- Organisations d'anciens combattants
- Santé Canada
- Défense nationale
- Gendarmerie royale du Canada
- Ministères provinciaux et territoriaux des soins de santé
- Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits (Santé Canada)
- Organismes communautaires de bénévoles aux quatre coins du Canada

Activités connexes

ACC, en collaboration avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien et la Défense nationale, poursuivra son travail en vue de trouver une solution aux questions soulevées dans le rapport de la **Table ronde nationale sur les questions touchant les anciens combattants autochtones** et des recommandations des membres des Premières nations à la Table ronde nationale. Un processus distinct similaire à cette Table ronde nationale est actuellement utilisé pour aborder les préoccupations des anciens combattants métis et des Indiens non inscrits.

Le **projet du continuum des services** facilitera la prestation de services et d'avantages aux anciens combattants vieillissants, aux anciens combattants et aux membres actifs admissibles des Forces canadiennes, et leur intégration à la vie civile; le projet aidera le Canada à mieux comprendre les handicapés et les personnes âgées, et à mieux répondre à leurs besoins en matière de santé.

Le **projet Anciens Combattants Canada - Forces canadiennes (ACC - FC)** rehausse le partenariat et les activités de coordination avec le ministère de la Défense nationale (MDN) par l'entremise d'initiatives liées à des questions législatives et de principe, aux services à la clientèle et aux programmes d'avantages (y compris des points concernant des préoccupations en matière de santé mentale et de traitement) et au passage de la vie militaire à la vie civile des membres des FC. Ces activités incluent notamment :

- Collaboration avec le MDN afin de maintenir les opérations du Centre MDN/ACC pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles.
- Gestion du Service d'aide d'ACC pour les anciens combattants des FC et leurs familles qui ont besoin d'un service de counseling professionnel.
- Offre de soutien sous forme de services de secrétariat exécutif au Conseil consultatif sur les Forces canadiennes d'ACC, et au Comité directeur ACC-MDN.

- Utilisation du portail des FC comme entrepôt de données pour les clients des FC et les autres membres du personnel intéressés.
- Sensibilisation accrue au sein des FC concernant nos programmes, nos politiques, nos services et nos avantages, par l'entremise d'une plus grande présence d'ACC sur les bases militaires; de séances d'information MDN-FC; de la mise en oeuvre de projets pilotes destinés à assurer une transition sans heurts du MDN à ACC; d'activités d'apprentissage complètes visant à faire mieux connaître à notre personnel les besoins des FC; et de l'offre d'information aux membres actifs des FC et leurs familles, aux anciens combattants des FC et leurs familles, et aux membres de la Réserve.

Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale (MDN) ont signé un protocole d'entente qui définit les termes applicables au **Projet pilote sur les services cliniques en santé mentale**. Ce projet pilote conjoint prévoit la prestation de services cliniques en santé mentale destinés aux anciens combattants et aux membres actifs des FC. Ce projet prévoit :

- Évaluer et traiter les clients souffrant de maladies psychologiques ou de blessures résultant de leur service militaire et en assurer le suivi.
- Développer le projet de l'Hôpital Sainte-Anne au Centre de soutien pour trauma et stress opérationnels d'Halifax et aux autres Centres STSO afin de leur permettre d'offrir ces services spécialisés aux anciens combattants des FC au nom d'ACC.
- Étudier les propositions d'organismes cliniques communautaires visant à offrir ces services aux clients d'ACC et du MDN.

En tant que ministère directeur d'Info-aînés, et en collaboration avec six ministères fondateurs, nous avons guidé l'élaboration et le lancement du site Web **Info-aînés Canada**. Ce portail propose un moyen efficace et fiable de trouver de l'information sur des

programmes et des services des gouvernements fédéral et provinciaux destinés à aider les aînés canadiens, leurs familles, les fournisseurs de soins et les organismes d'aide. On peut accéder au site Web directement par l'adresse suivante : www.aines.gc.ca ou par le portail *Renseignements et points d'accès aux services pour Canadiens* du site Web du gouvernement du Canada, soit www.canada.gc.ca. En 2002-2003, l'amélioration du site permettra ce qui suit :

- Technologie Internet avancée, notamment aides audiovisuelles pour aider les personnes âgées à surmonter les difficultés physiques lorsqu'elles consultent le site (par ex., vision limitée).
- Présentation de l'information des gouvernements fédéral et provinciaux par événement principal et par changement modifiant le mode de vie, notamment retraite, deuil ou nécessité de recevoir des soins à domicile ou en établissement.
- Projets pilotes dans le cadre du partenariat canadien pour les aînés, rassemblant les trois niveaux de gouvernement et le secteur des bénévoles, destinés à améliorer les services offerts aux personnes âgées.

L'**Initiative des soins aux personnes atteintes de démence** est conçue pour améliorer la qualité de vie des anciens combattants et des aînés atteints de démence et les soins qui leur sont offerts en :

- travaillant avec le personnel dans les sites d'accès en priorité aux quatre coins du pays pour s'assurer que ce dernier est préparé, formé et supervisé comme il se doit dans le modèle résidentiel des soins aux personnes atteintes de démence.
- cherchant des méthodes novatrices pour administrer les soins aux personnes atteintes de démence dans les installations d'accès en priorité et en donnant cette information au personnel de toutes les installations par l'entremise de publications électroniques.

- partageant les pratiques exemplaires en matière de soins aux personnes atteintes de démence dans les installations d'accès en priorité et en publiant les résultats de l'examen des publications d'ACC.
- encourageant les sites d'accès en priorité à assumer de nouveaux rôles et à offrir des services d'action communautaire spécialisés qui pourraient leur permettre d'être reconnus comme des centres d'excellence et des chefs de file dans les soins aux aînés atteints de démence, aussi bien à l'échelle nationale que communautaire.
- travaillant en étroite collaboration avec les ministres provinciaux de la Santé, les organismes d'anciens combattants et les organismes nationaux, régionaux et locaux, comme la Société Alzheimer du Canada pour faire progresser le programme des soins aux personnes atteintes de démence.
- terminant les projets d'évaluation des conseillers dans cinq installations où il y a des lits d'accès en priorité. Les évaluations se traduisent par des initiatives sur place destinées à améliorer les méthodes opérationnelles et de soin.
- élaborant un programme d'action communautaire pour appuyer les soins aux anciens combattants et aux aînés atteints de démence.

Le **Programme d'assurance de la qualité** comprendra des volets d'assurance de la qualité et d'amélioration de la qualité afin de mesurer et de soutenir le rendement des normes et des politiques nationales. Ce programme permettra à la direction et au personnel de tous les niveaux de travailler en étroite collaboration pour évaluer les activités du service à la clientèle en :

- abordant les processus et les mesures du rendement des fonctions liées à l'approche pour un service axé sur le client, à savoir réception, sélection, évaluation du conseiller de secteur et de l'infirmière, et planification des soins.
- validant les outils et les processus d'assurance de la qualité utilisés dans deux sites pilotes.
- assurant la promotion du Programme d'assurance de la qualité auprès de la direction et du personnel afin de garantir qu'il est compris et soutenu par l'organisation et qu'il fait l'objet de l'engagement nécessaire.

- définissant les possibilités d'amélioration des processus de gestion des cas dans le cadre de l'ASAC, aux niveaux national, régional et du district.
- mettant en oeuvre le Programme d'assurance de la qualité à l'échelle nationale, y compris les structures de responsabilisation, dans le cadre de l'Initiative d'amélioration des services.

Notre quête pour trouver un traitement plus efficace des demandes a donné lieu à l'élaboration du projet des **Systèmes fédéraux de traitement des demandes de soins de santé**, qui devrait être mis en oeuvre à l'automne 2003. Le projet portera sur les points suivants :

- Aspects liés au traitement des demandes dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) et des programmes de traitement pour Anciens Combattants Canada.
- Plus grande souplesse pour les clients grâce à l'inclusion au contrat du traitement des paiements dans le cadre du PAAC.
- Traitement complet des demandes de soins de santé pour la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et traitement de toutes les demandes de soins de santé hors garnison pour le ministère de la Défense nationale (MDN); réduction du chevauchement des tâches dans l'élaboration du système, soit des économies de 20 millions de dollars pour ACC et ses deux partenaires.
- Provision d'information de gestion détaillée pour améliorer la gestion des programmes de santé.
- Capacité supplémentaire pour les ministères participants de mettre l'accent sur leurs compétences fondamentales tout en sous-traitant le traitement des demandes au secteur privé.

- Processus de paiement plus souple pour les clients grâce à l'amélioration des documents et des méthodes de facturation.

Résultats escomptés quatre à huit

- **Autonomie de la clientèle et mode de vie sain**
- **Optimisation de la santé**
- **Soins appropriés dans le lieu le plus propice**
- **Amélioration de la qualité de vie**
- **Soins de qualité au terme de la vie**

Principaux partenaires

- Organisations d'anciens combattants
- Santé Canada
- Gendarmerie royale du Canada
- Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits (Santé Canada)
- Ministères provinciaux et territoriaux de soins de santé
- Défense nationale
- Industrie Canada

Activités connexes

Outre l'exécution et la prestation constantes des avantages et des services dans le cadre du Programme d'autonomie des anciens combattants et des prestations de traitement et autres avantages relatifs aux services de santé, nous mettrons l'accent sur un nombre d'activités.

L'Hôpital Sainte-Anne, qui se trouve à l'ouest de Montréal, est le dernier hôpital fédéral qui relève encore d'Anciens Combattants Canada.

Cet établissement de soins de longue durée accueille actuellement quelque 560 anciens combattants et civils admissibles. Les activités prévues à l'Hôpital Sainte-Anne sont les suivantes :

- Début d'un projet de rénovation et de modernisation de 67,7 millions de dollars qui permettra d'améliorer l'établissement (pour en savoir plus, consultez la rubrique *Renseignements sur les dépenses des grands projets d'immobilisations*, à la page 43).
- Maintien de la qualité des services offerts aux bénéficiaires anciens combattants pendant les rénovations.
- Offre de services en santé mentale aux anciens combattants ayant servi pendant la guerre, aux anciens combattants des Forces canadiennes et à leurs familles à la clinique de santé mentale de l'Hôpital Sainte-Anne; ces services sont élaborés en collaboration avec le ministère de la Défense nationale.
- Promotion de l'Hôpital Sainte-Anne comme centre d'expertise dans les soins aux aînés.
- Encouragement d'un partenariat entre l'Hôpital Sainte-Anne et la province du Québec.

Nous contribuerons à l'autonomie et à l'amélioration de la qualité de la vie de nos clients grâce à la **promotion de la santé** et ce, en collaborant avec Santé Canada, pour offrir une ***Initiative pour la prévention des chutes*** de quatre ans, définissant des stratégies efficaces de prévention des chutes pour les anciens combattants et les aînés. Les chutes ont souvent une incidence grave sur l'autonomie et la qualité de la vie. Elles peuvent en outre être très coûteuses pour le système de soins de santé. Nos stratégies amélioreront nos connaissances et nous aideront à réduire le nombre et la gravité des chutes, et permettront d'élaborer des produits et des interventions stratégiques au niveau communautaire. Cette initiative est importante pour nos clients et pour la population canadienne vieillissante (pour en savoir davantage, voir la page 55).

En outre, nous établirons un partenariat avec Industrie Canada et la Légion royale canadienne (Légion) dans le cadre du ***Projet d'amélioration de l'accès à l'information sur la santé***. Cette initiative permet à nos clients d'avoir accès à des ordinateurs, à Internet et à de l'information afin de les aider à prendre des décisions éclairées sur leur santé.

Ce projet soutient aussi nos objectifs de Gouvernement en direct. L'information sur la santé continuera à être diffusée à nos clients par l'entremise de partenariats avec des filiales sélectionnées de la Légion dans plusieurs provinces.

Notre secteur de politique est en cours de remaniement afin de mieux répondre à la promotion de la santé et aux besoins de réadaptation au moment de la libération des membres des Forces canadiennes et de leurs familles. Nous renforcerons les partenariats avec le ministère de la Défense nationale et nous mettrons en place une approche nationale et coordonnée pour ce qui est des politiques et des programmes destinés à assurer la promotion de la santé et la réadaptation afin de garantir la réintégration réussie des militaires dans la société civile.

La **Stratégie des soins en établissement** propose un cadre permettant de s'assurer que les besoins actuels et à venir en matière de soins de longue durée des anciens combattants seront satisfaits comme il se doit. Les principes directeurs de la stratégie comprennent l'observation de la compétence provinciale tout en garantissant le statut prioritaire des anciens combattants et une réponse opportune à l'évolution des besoins des anciens combattants.

Les activités prévues incluent l'organisation d'une réunion sur les pratiques exemplaires en matière de soins de longue durée (automne 2002) à Victoria (Colombie-Britannique); l'application, à l'échelle nationale, de l'initiative à domicile concernant les anciens combattants ayant servi outre-mer; et l'affectation de lits supplémentaires à l'intention des clients admissibles dans le cadre du projet de gestion des listes d'attente pour les anciens combattants ayant servi outre-mer.

Nous procéderons aussi à des recherches pour soutenir l'amélioration de la prestation des services aux clients et participer à des questions de principe plus vastes à l'échelle nationale. Les activités porteront sur des recherches au sujet du service à la clientèle dans les

domaines de la prestation de soins, de la promotion de la santé et de la santé mentale; sur les politiques dans le domaine des soins à domicile à l'échelle nationale; une recherche médicale dans les nouveaux domaines de la santé pour soutenir les secteurs opérationnels; et un soutien statistique des opérations.

Programme de défense des droits relatifs aux pensions

Résultat stratégique

Protéger les droits des clients d'Anciens Combattants Canada au moyen de l'offre de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux allocations et aux pensions d'invalidité.

Programme de défense des droits relatifs aux pensions
Total des dépenses prévues
7,7 millions de dollars

Le Programme de défense des droits relatifs aux pensions est offert par le Bureau de services juridiques des pensions. Ce programme fournit des conseils juridiques et de représentation aux anciens combattants et aux autres clients admissibles qui ont obtenu une décision défavorable ou partiellement favorable relative à la pension, une évaluation insatisfaisante ou une décision de première instance relative à l'allocation, ou qui veulent obtenir une décision d'appel finale relative à l'allocation d'ancien combattant. Le Bureau représente également les membres actifs des Forces canadiennes et les clients de la Gendarmerie royale du Canada dans leur recours concernant des décisions concernant leur demande de pension d'invalidité liée au service.

Le Bureau de services juridiques des pensions, seul ou en collaboration avec d'autres organisations comme la Légion royale canadienne, représente environ 95 p. 100 des anciens combattants et des autres clients admissibles qui se présentent devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Le nombre de clients représentés chaque année dépend du résultat des décisions au niveau de la première demande.

Résultats pour 2002-2003

- **Informer les clients du processus et de leurs droits**
- **Préparation et représentation professionnelle des cas**
- **Amélioration du service**

Premier résultat escompté

- **Informer les clients du processus et de leurs droits**

Activités connexes

Des services de counseling continuent d'être offerts par un avocat-conseil du Bureau de services juridiques (BSJP) à tous les clients qui envisagent de demander la révision ou l'appel d'une décision défavorable ou partiellement favorable relative au droit à pension ou l'évaluation d'une décision relative à la pension rendue au premier palier, ou qui demandent un appel définitif d'une décision concernant l'allocation d'ancien combattant.

Deuxième résultat escompté

- **Préparation et représentation professionnelle des cas**

Activités connexes

Le Bureau de services juridiques des pensions continuera de porter appui à ses clients par les moyens suivants :

- Préparation des cas et représentation des clients.
- Information aux clients de leurs droits et du processus de révision et d'appel.
- Révisions et commentaires par les pairs sur les cas présentés par le Bureau de services juridiques des pensions et révision de la décision finale par la haute direction afin de garantir la qualité et le professionnalisme de la préparation et de la représentation des cas.
- Évaluation détaillée de la préparation et de la représentation des cas par la haute direction afin de garantir la qualité et le professionnalisme.

- Révision des décisions, à la demande des clients, et, lorsqu'on perçoit qu'il y a eu une erreur de fait ou de droit dans un cas donné, les clients sont conseillés pour ce qui est de leurs droits de porter la cause devant une instance supérieure.

Troisième résultat escompté

- **Amélioration du service**

Activités connexes

En consultation avec notre clientèle, un certain nombre de normes de service axé sur le client ont été élaborées afin d'aborder la qualité de la prestation des services. Les progrès seront évalués en regard de ces normes afin d'en mesurer la conformité et, le cas échéant, des mesures seront prises dans les domaines qui doivent être améliorés. De plus, des ressources seront affectées plus près de nos clients.

Programme « Le Canada se souvient »

Le Programme « Le Canada se souvient » préserve le souvenir des réalisations et des sacrifices de nos anciens combattants et gardiens de la paix pour tous les Canadiens. Pour ce faire, le Ministère remet des décorations et des citations, organise des pèlerinages et des cérémonies, finance des funérailles et des inhumations, entretient les monuments commémoratifs, gère les sites ouverts au public, fait participer la société à des projets de commémoration, dirige et soutient les activités de la Semaine des anciens combattants, fournit des produits et du matériel d'apprentissage pour informer le grand public et tient à jour le Mémorial virtuel de guerre du Canada.

Résultats pour 2002-2003

- **Reconnaître la contribution des anciens combattants, de leur vivant et après leur mort**
- **Entretenir, préserver et présenter les richesses du Canada en matière de commémoration, car elles sont des symboles de l'identité nationale**
- **Participer plus activement aux activités de souvenir**
- **Mieux connaître et mieux faire connaître la contribution de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix**

Résultat stratégique

Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada en tant que nation.

Total des dépenses prévues pour le Programme « Le Canada se souvient »
34,0 millions de dollars

Total des dépenses prévues pour le Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille
3,2 millions de dollars

Premier résultat escompté

- **Reconnaître la contribution des anciens combattants, de leur vivant et après leur mort**

Principaux partenaires

- Fonds du Souvenir
- Gouvernements étrangers
- Patrimoine canadien
- Ministère de la Défense nationale
- *Commonwealth War Graves Commission*
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
- Organisations d'anciens combattants

Activités connexes

Nous préserverons la mémoire des réalisations et des sacrifices de nos anciens combattants et gardiens de la paix pour tous les Canadiens par l'entremise du **Programme des décorations et citations** par lequel environ 4 000 médailles et 2 600 médailles de replacement seront distribuées.

Nous commémorerons le 60e anniversaire de Dieppe et le 85e anniversaire de la crête de Vimy et nous organiserons d'autres cérémonies annuelles pendant l'année, selon les besoins (par exemple, appuyer l'inhumation de restes retrouvés outre-mer).

Nous mettrons la touche finale au transfert d'autorité pour le paiement de toutes les prestations liées aux funérailles et à l'inhumation au Fonds du Souvenir. En outre, ACC continuera d'entretenir les tombes des anciens combattants et les cimetières gérés par le Ministère ainsi que les tombes canadiennes du personnel de service, des anciens combattants et autres qui ont été mis en terre

aux frais du Canada (environ 300 000) situées dans environ 15 000 cimetières canadiens.

Deuxième résultat escompté

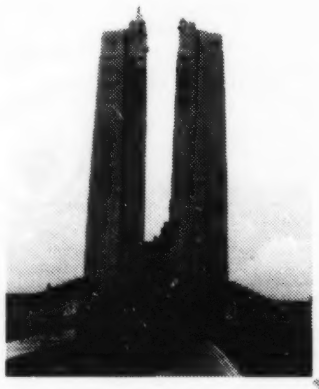
- **Entretenir, préserver et présenter les richesses du Canada en matière de commémoration, car elles sont des symboles de l'identité nationale.**

Principaux partenaires

- *Commonwealth War Graves Commission*
- Gouvernements étrangers
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille

Activités connexes

Les travaux ont commencé relatifs au **Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille (PRMCCCB)**, une initiative de 30 millions de dollars qui vise la restauration des monuments commémoratifs canadiens en Europe. Ce projet de cinq ans permettra de procéder à la restauration à grande échelle du Monument commémoratif du Canada à Vimy, de restaurer les douze autres monuments commémoratifs situés en Europe et d'élaborer des plans à long terme pour la conservation, la présentation et l'entretien de ces monuments commémoratifs. (Pour en savoir plus, veuillez consulter la rubrique *Renseignements sur les dépenses des grands projets d'immobilisations*, aux pages 43 et 44.)



Deux sites importants - le Parc commémoratif du Canada à Vimy et le Monument commémoratif de Terre-Neuve à Beaumont Hamel - reçoivent 750 000 et 200 000 visiteurs annuellement. Nous continerons de gérer et de promouvoir ces deux importants sites historiques.

De plus, onze autres monuments commémoratifs européens et deux cimetières situés à Esquimalt (Colombie-Britannique) et à Halifax (Nouvelle-Écosse) sont ouverts au public.

Troisième résultat escompté

- **Participer plus activement aux activités de souvenir**

Principaux partenaires

- Organismes d'anciens combattants
- Musée canadien de la guerre
- Patrimoine Canadien

Activités connexes

Des efforts viseront à élaborer et à faciliter des projets de souvenir à l'échelle nationale et communautaire, notamment à organiser des cérémonies de souvenir et des activités spéciales, à élaborer les volets commémoratifs du site Web et à présenter des messages commémoratifs à l'échelle nationale. Nous continuerons de soutenir les cérémonies et autres activités communautaires aux quatre coins du pays.

La semaine menant au jour du Souvenir, la Semaine des anciens combattants, donne aux Canadiens la possibilité de rendre hommage aux anciens combattants canadiens et de reconnaître leurs efforts. Nous continuerons de diriger et soutenir cette initiative à l'échelle du pays par l'entremise d'activités de souvenir et nous explorerons les possibilités et les stratégies éventuelles pour prolonger ces activités tout au long de l'année.

Quatrième résultat escompté

- **Mieux connaître et mieux faire connaître la contribution de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix**

Principaux partenaires

- Industrie Canada
- Patrimoine Canadien
- Organismes d'anciens combattants
- Ministères de l'éducation provinciaux et territoriaux

Activités connexes

Le programme « Le Canada se souvient » continuera, d'une part, de fournir information et matériel d'apprentissage aux étudiants, aux éducateurs et aux organismes de jeunes partout au Canada et de favoriser la participation des jeunes aux activités de souvenir par l'entremise d'activités d'apprentissage et de jumelage, d'autre part. De nouvelles possibilités d'offrir des services en ligne continueront d'être explorées.

ACC continuera de mettre à jour le **Mémorial virtuel de guerre du Canada** qui se trouve dans le site Web d'ACC à l'adresse suivante : www.memorialvirtuel.gc.ca.

Les activités d'administration ministérielle mettent l'accent sur l'amélioration du service et l'efficacité organisationnelle grâce à la gestion stratégique de notre personnel, l'amélioration des communications, un plus grand recours aux technologies et une participation accrue à l'élaboration de la politique nationale dans des domaines qui sont directement liés au bien-être et la reconnaissance de nos anciens combattants et de nos autres clients.

Administration ministérielle
Total des dépenses prévues
47,5 millions de dollars

Administration ministérielle

Soutien des objectifs stratégiques d'Anciens Combattants

L'administration ministérielle offre le soutien nécessaire pour permettre à l'organisation de donner une orientation, de gérer le changement et d'évaluer le rendement par les moyens suivants :

- Favoriser le perfectionnement de notre capacité en matière de technologie de l'information pour améliorer les services et l'efficacité organisationnelle.
- Améliorer notre capacité en matière de politique stratégique pour mieux participer à l'élaboration des politiques.
- Effectuer une planification stratégique des ressources humaines de manière à adapter les modes de gestion aux objectifs stratégiques.
- Améliorer notre capacité en matière de communications.
- Mieux intégrer et coordonner notre planification au niveau de la gestion stratégique, des activités, des ressources humaines, de la gestion de l'information et de la technologie et du développement durable.

Résultats pour 2002-2003

- **Les ressources du Portefeuille répondent économiquement aux besoins ministériels et aux besoins en matière d'exécution de programmes**
- **Les programmes, les initiatives stratégiques, les activités et les projets du Portefeuille sont évalués et le rendement est consigné**
- **Les intervenants sont consultés sur les principales initiatives du Portefeuille en matière de changement**

Premier résultat escompté

- **Les ressources du Portefeuille répondent économiquement aux besoins ministériels et aux besoins en matière d'exécution de programmes**

Activités connexes

ACC élargira sa capacité de politique stratégique en procédant à des recherches, des analyses, des examens de la politique et en élaborant des politiques qui améliorent la capacité stratégique du Ministère; et en participant aux processus, aux mécanismes et aux structures qui facilitent l'échange d'information intra et interministériel et une discussion/collaboration efficaces sur les questions de principe stratégiques et/ou en soutenant ces processus, mécanismes et structures.

Nous améliorerons les ressources humaines, les finances, la technologie de l'information, la sécurité, les communications et les services de soutien à la gestion en :

- Proposant et en élaborant des cadres et des programmes pour promouvoir ACC comme une organisation du savoir.
- Assurant la promotion d'initiatives sur le leadership, les langues officielles et l'intégration.
- Mettant en oeuvre un plan stratégique des ressources humaines.
- Améliorant les rapports de gestion financière afin de permettre une prise de décision financière et non-financière intégrée.
- Alignant les solutions liées à la technologie de l'information sur les exigences opérationnelles afin de garantir une prestation efficace des services aux clients.
- Continuant à intégrer et à améliorer les renseignements administratifs pour des rapports et une prise de décision efficaces.
- Appliquant des initiatives importantes en matière de services de sécurité afin de soutenir la sécurité du personnel du Portefeuille, de protéger nos biens et de veiller à l'intégrité de nos opérations et de nos services.

Deuxième résultat escompté

- **Les programmes, les initiatives stratégiques, les activités et les projets du Portefeuille sont évalués et le rendement est consigné**

Activités connexes

Nous procéderons à une évaluation du Programme des pensions d'invalidité des anciens combattants en examinant les questions essentielles relatives à la conception du programme, l'efficacité du programme pour les clients, l'efficience de l'exécution du programme, le cadre législatif et le cadre de gestion du rendement.

Nous élaborerons un plan ministériel d'amélioration du service pour cibler certains éléments du service, notamment opportunité des décisions écrites et connaissance, par le personnel, des programmes, des services et des problèmes auxquels sont confrontés les membres des Forces canadiennes (pour en savoir plus, veuillez consulter la page 50).

Nous améliorerons les communications internes afin d'assurer que le personnel connaisse mieux les changements apportés aux

programmes, aux politiques, aux initiatives, aux systèmes et aux lois. Ces modifications auront pour résultat l'amélioration de la capacité d'ACC en matière d'analyse stratégique et d'analyse de l'environnement public.

Troisième résultat escompté

- **Les intervenants sont consultés sur les principales initiatives du Portefeuille en matière de changement**

Activités connexes

Afin d'assurer des consultations efficaces avec les intervenants, ACC améliorera ses communications et sa diffusion de l'information relatives aux programmes auprès des clients, créera des partenariats efficaces avec la collectivité et les autres niveaux de gouvernement, et participera aux initiatives horizontales et pangouvernementales destinées à promouvoir la collaboration interministérielle et à permettre des économies par l'action collective (pour en savoir plus, veuillez consulter les pages 49 à 55).

Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Résultat stratégique
Équité dans les programmes d'allocation d'ancien combattant et de pension d'invalidité.

Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
Total des dépenses prévues
11,0 millions de dollars

Le programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est offert par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)(TACRA), un organisme quasi-judiciaire indépendant d'Anciens Combattants Canada. Ce programme accorde au Tribunal une compétence exclusive pour tenir audience, examiner et rendre des décisions sur toute demande de révision et tous les appels interjetés auprès du Tribunal. Le mandat du TACRA, en vertu de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)* et des règlements connexes est de rendre des décisions sur les révisions et les appels concernant des pensions d'invalidité en vertu de la *Loi sur les pensions* et d'autres lois du Parlement et rendre des décisions définitives dans les cas d'appel touchant les allocations d'ancien combattant, en vertu de la *Loi sur les allocations d'ancien combattant*.

En outre, le TACRA est autorisé de statuer sur la révision ou l'appel de demandes de pensions d'invalidité liées au service en vertu de la *Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada* et de la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*.

Pour en savoir plus sur le programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), veuillez consulter le site Web suivant : www.vrab-tacra.gc.ca.

Résultats pour 2002-2003

- **Processus indépendant de révision et d'appel**
- **Traitement uniforme et opportun des demandes**
- **Les clients sont informés de leurs droits**

Premier résultat escompté

- **Processus indépendant de révision et d'appel**

Activités connexes

Décisions rendues relativement aux audiences de révision et d'appel et réexamens visant à assurer aux anciens combattants, aux membres de la Gendarmerie royale du Canada, à certains civils et aux personnes qu'ils ont à leur charge les pensions d'invalidité, les allocations d'ancien combattant et les autres prestations qui leur reviennent.

Deuxième résultat escompté

- **Traitement uniforme et opportun des demandes**

Activités connexes

Le TACRA utilisera des mécanismes de rétroaction liés au rendement et à la gestion des cas pour surveiller les progrès, définir les possibilités, et approfondir les connaissances afin d'améliorer constamment la prestation et la qualité des services.

En outre, le Tribunal cherchera des méthodes et des procédures novatrices pour améliorer l'efficacité et le service qu'il offre à ses clients; il améliorera aussi le perfectionnement professionnel pour que les Membres et le personnel soient plus compétents et plus productifs.

Troisième résultat escompté

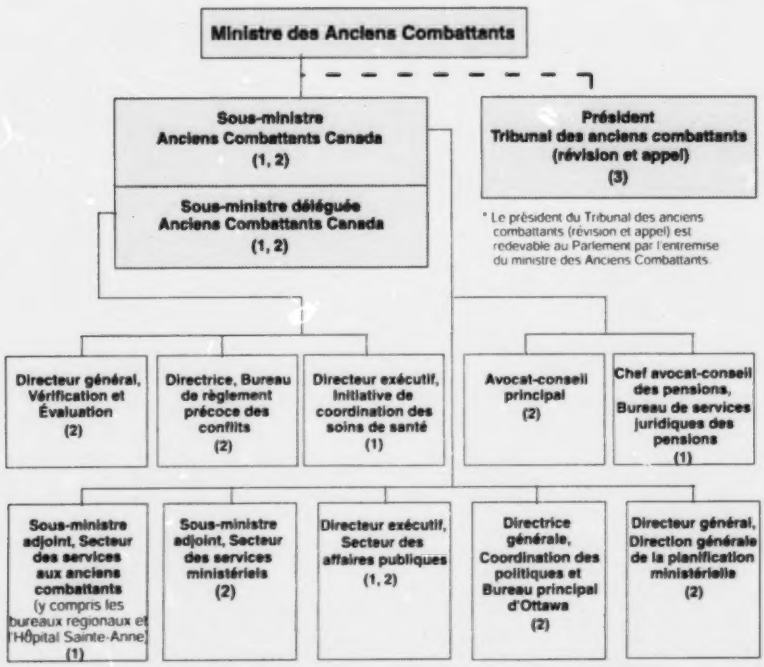
- **Les clients sont informés de leurs droits**

Activités connexes

Le TACRA améliorera les services offerts à ses clients en produisant des décisions cohérentes, en définissant et mettant en oeuvre les possibilités d'améliorer la communication avec les clients, et en renforçant et améliorant la connaissance et la sensibilisation du public de l'identité et des processus du Tribunal.

Organisation

Structure de responsabilisation du portefeuille des Anciens Combattants



Secteurs d'activités	(milliers de $)	(ETP)
Programme des Anciens Combattants		
1. Prestations et services	2 222 305	2 689
2. Administration ministérielle	47 538	462
Total du Programme des Anciens Combattants	**2 269 843**	**3 151**
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)		
3. Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	10 956	135
Total pour le portefeuille des Anciens Combattants	**2 280 799**	**3 286**

Résultats stratégiques et secteurs d'activités

Les renseignements suivants permettent de faire le lien entre nos résultats stratégiques et l'affectation des ressources par secteur d'activités.

1. **Programmes de prestations et de services - Résultat stratégique :** Offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, une qualité de vie et un niveau de vie acceptables aux anciens combattants canadiens de guerre, aux anciens combattants et aux membres actifs des Forces canadiennes, aux civils et aux membres de leurs familles admissibles en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre patrie.

   Secteur d'activité connexe : Prestations et services — 2 177,4 millions de dollars

2. **Programme de défense des droits relatifs aux pensions - Résultat stratégique :** Protéger les droits des clients au moyen de l'offre de services professionnels de représentants juridiques dans les cas d'appels liés aux pensions d'invalidité et aux allocations.

   Secteur d'activité connexe : Prestations et services — 7,7 millions de dollars

3. **Programme « Le Canada se souvient » - Résultat stratégique :** Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté et à le rendre plus reconnaissant de l'importance historique de ces réalisations dans l'épanouissement du Canada en tant que nation.

   Secteur d'activité connexe : Prestations et services — 37,2 million de dollars

Total pour le secteur d'activité Prestations et services — 2 222,3 million de dollars

Administration ministérielle : L'administration ministérielle n'a pas de résultat stratégique; toutefois, ses activités soutiennent l'accent qui est mis sur l'amélioration du service et l'efficacité organisationnelle grâce à la gestion stratégique de notre personnel, l'amélioration des communications, un plus grand recours aux technologies et une participation accrue à l'élaboration de la politique nationale dans des domaines qui sont directement liés au bien-être et la reconnaissance de nos anciens combattants et de nos autres clients.

Secteur d'activité connexe : Administration ministérielle — 47,5 millions de dollars

Total pour Anciens Combattants Canada — 2 269,8 millions de dollars

4. **Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) - Résultat stratégique :** Équité dans les programmes de pension d'invalidité et d'allocation pour anciens combattants.

   Secteur d'activité connexe : Tribunal des anciens combattants (révision et appel) — 11,0 millions de dollars

Total pour le portefeuille des Anciens Combattants — 2 280,8 millions de dollars

Dépenses prévues du Portefeuille

Le tableau qui suit résume le budget principal des dépenses du Portefeuille, le budget et autres redressements connexes permettant de répondre au total des besoins de dépenses prévus pour l'ensemble de l'organisation. Il présente aussi les niveaux d'équivalents temps plein.

(millions de dollars)	Prévisions des dépenses 2001-2002*	**Dépenses prévues 2002-2003**	Dépenses prévues 2003-2004	Dépenses prévues 2004-2005
Budget principal (brut)	2 103,8	**2 273,4**	2 279,9	2 325,5
Total du Budget principal	2 103,8	**2 273,4**	2 279,9	2 325,5
Redressements**	149,7	**7,4**	43,7	46,0
Dépenses prévues nettes	2 253,5	**2 280,8**	2 323,6	2 371,5
Moins: Recettes non Disponibles	26,5	**25,0**	23,5	22,0
Plus: Coût des services reçus sans frais	28,6	**28,6**	28,6	28.6
Coût net des programmes	**2 255,6**	**2 284,4**	**2 328,7**	**2 378,1**

Équivalents temps plein	3 458	**3 286**	3 243	3215

* Rend compte des prévisions les plus précises des dépenses totales prévues jusqu'à la fin de l'exercice.

** Redressements pour tenir compte des approbations obtenues depuis la mise à jour annuelle des niveaux de référence (MJANR).

En 2002-2003, on estime les dépenses du Portefeuille à 2 280,8 millions de dollars. De cette somme, 419,8 millions de dollars constituent les dépenses d'exploitation du programme d'Anciens Combattants et sont utilisés pour financer des prestations de traitement, des services hospitaliers communautaires (autres que ceux de l'Hôpital Sainte-Anne) et les frais de déplacement des anciens combattants en vertu du programme des Autres services de santé achetés.

Annexes

Tableau 1 : Sommaire des dépenses d'immobilisation, par programme et par secteur d'activité

(en millions de dollars)	Prévisions des dépenses 2001-2002*	**Dépenses prévues 2002-2003**	Dépenses prévues 2003-2004	Dépenses prévues 2004-2005
Programme des Anciens Combattants				
Secteur d'activité des Prestations et services *	4,3	**7,8**	32,0	34,0
Secteur d'activité de l'Administration ministérielle	1,0	**1,0**	1,0	1,0
Total	5,3	**8,8**	33,0	35,0

* Les dépenses en capital pour le secteur d'activité des avantages et de services comprennent les dépenses des grands projets d'immobilisation identifiés ci-dessous (à l'exception des coûts des salaires et de la gestion et de l'opération de l'équipe de projet) pour 2001-2002 et 2002-2003 seulement, en fonction du financement approuvé par le Conseil du Trésor par le biais de l'Approbation préliminaire des projets (APP).

Tableau 2 : Renseignements sur les dépenses des grands projets d'immobilisations

(en millions de dollars)	Coût total estimatif actuel*	Prévisions des dépenses jusqu'au 31 mars 2002	**Dépenses prévues 2002-2003**	Dépenses prévues 2003-2004	Dépenses prévues 2004- 2005	Besions pour les exercices ultérieures
Programmes des Anciens Combattants						
Secteur d'activité des Prestations et services						
Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne (APP)	67,7	0,6	**3,6**	23,1	23,9	16,5
Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille (APP)	30,0	2,7	**3,2**	7,9	9,1	7,1
Total	97,7	3,3	**6,8**	31,0	33,0	23,6

* L'estimation actuelle du coût total de ces projets est basée sur des estimations indicatives. Le Conseil du Trésor a approuvé le financement en fonction de l'APP pour 2001-2002 et pour 2002-2003 seulement.

Tableau 2 : Renseignements sur les dépenses des grands projets d'immobilisations *(suite)*

Projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne

L'Hôpital Sainte-Anne est le dernier établissement de soins de longue durée et géro-psychiatriques géré par le gouvernement fédéral au Canada. Il est réputé comme centre d'excellence, au Canada et à l'étranger.

Les rénovations de l'Hôpital Sainte-Anne permettront de rendre cet établissement conforme aux normes provinciales en vigueur pour les soins de longue durée en établissement et les centres de santé, d'une part, et offriront aux bénéficiaires un environnement mieux adapté à leurs besoins, d'autre part. Les rénovations auront lieu pendant cinq ans et seront terminées en 2006.

Anciens Combattants Canada investira 67,7 millions de dollars pour moderniser cet établissement. Le projet comprendra la restructuration de l'édifice principal et la construction d'une nouvelle annexe de 103 lits. En tout, l'Hôpital aura 460 lits à sa disposition, dans des chambres privées et semi-privées. Un autre édifice, le pavillon Edith Temple sera rénové et une nouvelle centrale énergétique sera construite.

Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens de champs de bataille

Au cours des cinq prochaines années, Anciens Combattants Canada, au nom du gouvernement du Canada, investira 30 millions de dollars dans la restauration et la conservation de treize monuments commémoratifs canadiens de champ de bataille de la Première Guerre mondiale en France et en Belgique, le plus important étant celui de Vimy. À cette fin, le Projet de restauration des monument commémoratifs canadiens de champ de bataille a été créé en juin 2001 pour superviser et coordonner la mise en oeuvre de cette entreprise de cinq ans. Le projet s'appuiera sur une collaboration entre ACC, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et des partenaires européens, notamment la *Commonwealth War Graves Commission*, l'Office national des Forêts de France, l'ambassade du Canada à Paris et un certain nombre d'autres associations nationales et internationales.

Les monuments et les sites commémoratifs seront remis à neuf pour garantir la santé et la sécurité du public et des employés, d'une part, et pour préserver la dignité et l'intégrité de ces biens, d'autre part. Dans le cadre de ce projet, on mettra l'accent sur quatre domaines principaux :

- Restauration et réhabilitation du Monument commémoratif du Canada à Vimy;
- Réhabilitation des lieux commémoratifs;
- Conservation des champs de bataille et gestion des forêts;
- Enquête sur les caractéristiques sous-terraines (le financement concerne uniquement une enquête préliminaire permettant de quantifier les problèmes; des fonds supplémentaires seront peut-être nécessaires lorsque la portée du problème aura été déterminée).

Tableau 3 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert

(en milliers de dollars)	Prévisions des dépenses 2001-2002*	**Dépenses prévues 2002-2003**	Dépenses prévues 2003-2004	Dépenses prévues 2004-2005
Subventions				
Programme des Anciens Combattants				
Prestations et services				
Subventions aux anciens combattants et autres personnes admissibles en vue de compenser pour le décès ou l'invalidité associé au service militaire, ou leur accorder une aide financière là où le besoin se fait sentir:				
Pensions d'invalidité**	1 335 000	**1 380 000**	1 399 000	1 441 000
Paiements en vertu du *Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation*	750	**750**	750	750
Paiements de prestations pour bravoure	71	**71**	71	71
Allocations d'ancien combattant**	31 500	**28 400**	25 800	23 500
Assistance accordée en conformité avec les disposition du Règlement sur le Fonds de secours	1 500	**1 675**	1 690	1 690
Enfants des anciens combattants décédés -aide à l'éducation	5	**5**	--	--
Association canadienne des anciens combattants au Royaume-uni	1	**1**	1	1
Remboursement, en vertu de l'article 10 (3) de la *Loi sur la réadaptation des anciens combattants* (L.R.C. 1970, ch.V-5)	2	**2**	2	2
Formation universitaire et professionnelle	10	**10**	--	--
Aide aux anciens combattants canadiens - district d'outre-mer	550	**700**	700	700
(L) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour au pays	10	**10**	10	10
(L) Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	175	**175**	175	175
Subventions aux anciens combattants et à d'autres personnes admissibles ainsi qu'aux établissements de soins de santé pour les allocations de traitement et prestations connexes relatives au service militaire	1 500	**1 500**	1 500	1 500
Subventions à des organismes à but non lucratif et à d'autres organismes pour commémorer les sacrifices et les exploits des anciens combattants canadiens :				
Fonds du Souvenir**	13 500	**16 319**	16 319	16 319
*Commonwealth War Graves Commission***	7 000	**7 648**	7 648	7 648
Cimetière commémoratif des Nations Unies en Corée	70	**70**	70	70

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

** Pour de plus amples renseignements au sujet de ce paiement de transfert veuillez consulter : Pensions d'invalidités (page 12) ; Allocations d'ancien combattant (page 12); Fonds du Souvenir (page 29); *Commonwealth War Graves Commission* (page 29); et Contributions accordées aux anciens combattants qui ne sont pas couverts par les programmes de santé provinciaux (page12).

Tableau 3 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert (suite)

(en milliers de dollars	Prévisions des dépenses 2001-2002*	Dépenses prévues 2002-2003	Dépensions prévues 2003-2004	Dépensions prévues 2004-2005
Subventions (suite)				
Programme des Anciens Combattants (suite)				
Administration ministérielle				
Paiements aux anciens combattants ou leurs survivants en vertu de la *Loi sur les indemnités de service de guerre* (S.R.C. 1970, ch.W-4)				
(L) Crédits de réadaptation en vertu de l'article 8	2	2	2	2
(L) Remboursements en vertu de l'article 15 pour rajustements de compensation conformément à la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattant.*	10	10	10	10
Total des subventions	**1 391 656**	**1 437 348**	**1 453 748**	**1 493 448**
Contributions				
Programme des Anciens Combattants				
Prestations et services				
Contributions accordées aux anciens combattants, en vertu du PAAC, en vue d'aider à payer les coûts des soins complémentaires de santé qui ne sont pas couverts par les programmes de santé provinciaux**	176 000	187 500	191 700	191 600
Contributions aux provinces respectives conformément aux accords relatifs à la cession des hôpitaux du Ministère	17	17	17	17
Contributions, en vertu du Programme des contributions aux partenaires, aux organisations, institutions et autres ordres du gouvernement, à l'appui des projets afférents à la santé et au mieux-être des anciens combattants, et des activités et événements commémoratifs	38	263	--	--
Total des contributions	**176 055**	**187 780**	**191 717**	**191 617**
Total des subventions et contributions	**1 567 711**	**1 625 128**	**1 645 465**	**1 685 065**

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

** Pour de plus amples renseignements au sujet de ce paiement de transfert veuillez consulter : Pensions d'invalidités (page 12); Allocations d'ancien combattant (page 12); Fonds du Souvenir (page 29); *Commonwealth War Graves Commission* (page 29); et Contributions accordées aux anciens combattants qui ne sont pas couverts par les programmes de santé provinciaux (page 12).

Tableau 4 : Sources des recettes non disponibles

(en millions de dollars)	Prévisions des recettes 2000-2001*	**Recettes prévues 2002-2003**	Recettes prévues 2003-2004	Recettes prévues 2004-2005
Programme des Anciens Combattants				
Régimes provinciaux d'assurance médicale et d'hospitalisation	17,5	**16,5**	15,5	14,0
Autres services aux malades hospitalisés	5,0	**4,5**	4,0	4,0
Recouvrement des pensions de gouvernements étrangers et services aux anciens combattants étrangers	2,0	**2,0**	2,0	2,0
Remboursement des dépenses de l'année précédente	1,0	**1,0**	1,0	1,0
Autre	1,0	**1,0**	1,0	1,0
Total provisoire	26,5	**25,0**	23,5	22,0
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	0,0	**0,0**	0,0	0,0
Total des recettes non disponibles	26,5	**25,0**	23,5	22,0

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses prévues à la fin de l'exercice courant.

Tableau 5 : Coût net des programmes pour l'année budgétaire

(en millions de dollars)	Programme des Anciens Combattants	Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	**Total**
Dépenses prévues nettes	2 269,8	11,0	**2 280,8**
Plus: Services reçus sans frais :			
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	14,5	0,7	**15,2**
Contributions comprenant la part des employeurs des cotisations aux régimes d'assurance des employés et coûts payés par le SCT	11,3	0,6	**11,9**
Protection des accidents du travail assurée par Développement des ressources humaines Canada	0,9	—	**0,9**
Traitements et coûts des services juridiques connexes fournis par le ministère de Justice Canada	0,6	—	**0,6**
	27,3	1,3	**28,6**
Moins : Recettes disponibles	—	—	**—**
Moins : Recettes non disponibles	25,0	—	**25,0**
Coût net des programmes pour 2002-2003	2 272,1	12,3	**2 284,4**

Initiatives pangouvernementales

Avec d'autres ministères fédéraux, AC participera à des projets à l'échelle du gouvernement, notamment à des initiatives réglementaires, à l'Initiative d'amélioration des services, à la Stratégie de développement durable, au projet Gouvernement en direct et au projet de la Fonction de contrôleur moderne.

Tableau 6 : Initiatives réglementaires

Lois et règlements	Résultats escomptés
Règlement sur les allocations d'ancien combattant	• Modifier le *Règlement sur les allocations d'ancien combattant* pour harmoniser les définitions liées à la cécité, faciliter le recouvrement des trop-payés et améliorer le décompte des absences des clients du Canada. • Garantir un traitement égal en vertu de la loi pour tous les conjoints de fait, conformément à la *Loi sur la modernisation de certains régimes d'avantages et d'obligations*, L.C. (de) 2000, chapitre 12. • Utiliser une terminologie non sexiste et procéder à des changements techniques.
Règlement sur les sépultures des anciens combattants	• Regrouper les deux programmes d'inhumation gérés par le Ministère, en réunissant le *Règlement de 1995 sur les sépultures des anciens combattants* et le *Règlement sur les frais de sépulture des anciens combattants admissibles (Last Post Fund).* • Transférer l'administration des programmes d'inhumation au Fonds du Souvenir. • Garantir un traitement égal en vertu de la loi pour tous les conjoints de fait, conformément à la *Loi sur la modernisation de certains régimes d'avantages et d'obligations*, L.C. (de) 2000, chapitre 12. • Tenir compte des résolutions et des observations du comité conjoint permanent de la Chambre des communes et du Sénat pour l'examen des règlements.
Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants	• Améliorer les services et les avantages en matière de santé pour les anciens membres de la GRC touchant une pension à l'égard d'une incapacité liée au service.

Pour en savoir plus sur ces propositions réglementaires, il est possible d'écrire à Richard Brunton, directeur, Législation du Portefeuille, Coordination des politiques et Bureau principal d'Ottawa, Anciens Combattants Canada, 66, rue Slater, Ottawa (Ontario) K1A 0P4. On peut aussi communiquer avec M. Brunton par courrier électronique, à l'adresse suivante : rabrunto@vac-acc.gc.ca, ou par téléphone au (613) 996-4173.

Tableau 7 : Initiative d'amélioration des services

L'Initiative d'amélioration des services fait partie intégrante de l'engagement constant du gouvernement du Canada envers la prestation de services axée sur les citoyens. Dans le cadre de cette initiative, Anciens Combattants Canada a procédé à une enquête nationale en juin 2001 pour établir des données de base fiables et déterminer le niveau de satisfaction de la clientèle face à nos programmes et à nos services.

Initiative d'amélioration des services	Résultats escomptés
Sondage sur la satisfaction des clients	Obtenir des commentaires constants des clients sur les progrès graduels visant à atteindre une amélioration de 10 p. 100 de la satisfaction de la clientèle dans les domaines ciblés de programmes et de prestation des services.
Plan ministériel d'amélioration du service	Aborder certains éléments du service pour obtenir une amélioration, notamment : • Délai pour recevoir une réponse écrite. • Facilité avec laquelle on peut trouver des renseignements sur les programmes et les services. • Information fournie sur la façon de présenter une demande d'avantages ou de services, ou d'y avoir accès. • Connaissance qu'a le personnel des programmes et des services offerts aux anciens combattants et aux membres des Forces canadiennes après une blessure ou un trouble résultant du service dans les Forces canadiennes. • Réponse aux questions des clients. • Connaissance qu'a le personnel des programmes et des services offerts aux survivants. • Sensibilité du personnel aux problèmes auxquels les membres des Forces canadiennes sont confrontés. • Délai pour obtenir un rendez-vous.
Examen des normes de service ministérielles	Réviser les normes en vigueur pour mieux rendre compte des dimensions qualitatives et quantitatives du service.
Centre d'innovation	Mettre sur pied un site Web interactif pour faciliter l'échange d'information et l'expertise parmi les employés, dans tout le pays.

La responsabilité quant aux résultats du rendement en matière d'amélioration des services fera partie des évaluations du rendement et des contrats des gestionnaires du Ministère.

Tableau 8 : Stratégie de développement durable

Stratégie de développement durable	Résultats escomptés
Garantir les opérations gouvernementales	Écologiser le milieu de travail, c'est-à-dire : • Gérer la flotte de véhicules avec efficacité sur le plan écologique en achetant des véhicules consommant de nouveaux carburants ou un carburant hybride, lorsque cela est faisable sur le plan économique. • Prendre des mesures pour partager les véhicules.
Garantir le savoir et l'information	Intégrer les principes du développement durable à l'élaboration de notre politique et au processus de prise de décision, c'est-à-dire : • Façonner les valeurs sociales des Canadiens dans le contexte du conflit mondial que pose l'adoption de valeurs plus durables en intégrant le développement durable et les questions environnementales dans les projets de recherche initiaux concernant Vimy / Beaumont-Hamel. • Établir des lignes directrices afin de s'assurer que les entrepreneurs achètent des produits et des services répondant aux spécifications environnementales.
Garantir la santé de nos clients	Faciliter la promotion de la santé de nos clients grâce à nos programmes, c'est-à-dire : • Offrir, en collaboration avec Santé Canada, un programme de prévention des chutes destiné à nos clients. • Améliorer le bien-être global des clients des Forces canadiennes et de leurs familles afin de faciliter leur transition de la vie militaire à la vie civile, et ce, en adoptant et en élaborant des politiques et des programmes qui répondent à leurs besoins. • Contribuer à la santé de nos clients, en faisant mieux connaître nos programmes dans la collectivité et offrir le soutien nécessaire à nos clients et à leurs familles.
Garantir la santé de notre personnel	Aider notre personnel à atteindre un équilibre harmonieux entre son travail et sa vie personnelle. Améliorer le recrutement, le maintien en fonction et la promotion des groupes concernés par l'équité en matière d'emploi, et ce, en examinant les progrès qui nous permettent d'atteindre les normes repères définies pour ce qui est de l'équité en matière d'emploi au cours d'un examen détaillé du Plan stratégique quinquennal d'ACC et de la stratégie d'AC en matière de ressources humaines.

Pour avoir accès au texte intégral de la Stratégie de développement durable, veuillez consulter le site Web suivant :
www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports.

Tableau 9 : Gouvernement en direct

Anciens Combattants est l'un des 28 principaux ministères qui doit participer au projet Gouvernement en direct du gouvernement du Canada. Cette initiative doit permettre un meilleur accès électronique à l'information et aux services gouvernementaux. Le projet Gouvernement en direct est géré par le Bureau principal de l'information du Conseil du Trésor, dont le site Web est à l'adresse suivante : www.gol-ged.gc.ca.

Pour respecter son engagement, Anciens Combattants a créé un projet à l'échelle du Portefeuille dans le cadre duquel le Ministère prévoit de mettre en ligne les trois services clés suivants :

Gouvernement en direct	Résultats escomptés
Pensions, allocations et services de soins de santé	Des renseignements, des formulaires électroniques et les lois sur les pensions, les allocations ainsi que sur les avantages et les services en matière de soins de santé sont offerts sur ces deux sites Web - www.vac-acc.gc.ca et www.vrab-tacra.gc.ca . En 2002-2003, AC a l'intention de mettre en oeuvre la phase 1 du projet des Services de prestations et de soins de santé en direct qui est financé conjointement par AC et le Conseil du Trésor. Les lignes directrices sur les pensions seront accessibles en ligne et les évaluations médicales, infirmières et ergothérapeutiques professionnelles pourront être envoyées sur support électronique afin d'accélérer le processus de prise de décision.
Le Canada se souvient	Le Mémorial virtuel de guerre du Canada www.memorialvirtuel.gc.ca se compose des Livres du souvenir ainsi que de renseignements sur les campagnes, l'inhumation et le souvenir personnel à afficher et à imprimer. Ce service propose aussi des liens vers des données historiques et des renseignements sur les médailles et les décorations canadiennes, sur le site d'ACC et d'autres sites Web.
Info-aînés	En tant que ministère directeur, Anciens Combattants Canada a créé le projet Info-aînés Canada et a guidé l'élaboration et le lancement du site Web Info-aînés. On peut accéder directement à ce site Web à l'adresse suivante : www.aines.gc.ca ou passer par le portail *Renseignements et points d'accès aux services pour Canadiens* du site Web du gouvernement du Canada, à l'adresse suivante : www.canada.gc.ca. Info-aînés permet aux aînés, à leurs familles et aux fournisseurs de soins et de services d'obtenir de l'information fédérale et provinciale.

Tableau 10 : Fonction de contrôleur moderne

Anciens Combattants reconnaît la nécessité de passer d'une gestion axée sur les contrôles et la conformité à une gestion axée sur les résultats et les valeurs. La fonction de contrôleur moderne, notre nouvelle philosophie de gestion, est une approche intégrée de la gestion qui se traduira par l'administration rigoureuse des ressources et un processus efficace de prise de décision.

Fonction de contrôleur moderne	Résultats escomptés
Valeurs et éthiques	• Élaborer et mettre en oeuvre des initiatives assurant la promotion d'un processus de prise de décision axé sur les valeurs et des comportements conformes à l'éthique.
Amélioration des pratiques modernes de gestion	• Élaborer des plans d'activités stratégiques. • Intégrer l'information financière et non financière pour soutenir la prise de décision et une gestion efficace axée sur les résultats afin de garantir l'intégrité des programmes et de la prestation des services. • Créer un secrétariat de la fonction de contrôleur pour déterminer et mettre en oeuvre les priorités liées aux ressources humaines et élaborer ainsi un milieu de travail exemplaire. • Élaborer des indicateurs clés de rendement pour la prestation des services et des avantages.
Gestion du risque intégrée	• Gérer les risques à l'échelle ministérielle et de façon systématique afin d'appuyer les décisions stratégiques et d'atteindre les objectifs organisationnels.

Initiatives horizontales et collectives

La coordination des soins de santé et la prévention des chutes sont deux exemples d'initiatives pour lesquelles ACC s'est associé à d'autres ministères afin d'atteindre un objectif commun pour ses clients.

Tableau 11 : Initiative de coordination des soins de santé

Initiative de coordination des soins de santé	Résultats escomptés
L'ICSS a vu le jour en 1994 sous la forme d'un partenariat dont l'objectif était de réduire le coût des traitements de soins de santé des clients du gouvernement fédéral. Les ministères partenaires versent 2,4 milliards de dollars en services de santé à 950 000 Canadiens et Canadiennes. Ce partenariat inclue à sa collaboration la gestion conjointe de programmes, la gestion de l'information et des activités de promotion de la santé. On a proposé d'élargir le mandat de l'ICSS afin de désigner le partenariat de l'ICSS pour représenter les organismes fédéraux de prestation de soins de santé auprès des comités et des sous-comités fédéraux, provinciaux et territoriaux sur la santé.	• Renouveler et négocier de nouvelles ententes conjointes pour l'achat de services et de produits dans les domaines de programmes dentaires, d'audiologie, d'oxygène, de pharmacie et de soins de la vue. • Élargir le programme national de recyclage du matériel spécialisé à d'autres ministères. • Explorer différents modes de prestation de services pour répondre aux besoins de certains clients fédéraux. • Explorer des approches communes pour gérer la douleur et explorer l'élaboration d'un programme de promotion de la santé sur l'usage et l'abus de médicaments. • Ces activités ainsi que d'autres activités en vigueur devraient permettre aux ministères membres du partenariat de réaliser des économies annuelles de 14,9 millions de dollars.

Liste des partenaires	Fonds alloués par partenaire (milliers de dollars)
• Secrétariat de l'Initiative de coordination des soins de santé	1 016,0 $
• Anciens Combattants Canada (Programmes de soins de santé)	251,3 $
• Ministère de la Défense nationale	156,6 $
• Gendarmerie royale du Canada	91,3 $
• Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	9,4 $
• Santé Canada	705,1 $
• Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	123,1 $
• Service correctionnel du Canada	116,6 $
• Citoyenneté et Immigration Canada	4,7 $
• Agence canadienne de développement international	4,7 $
• Bureau du Conseil privé	5,6 $
Total	**2 484,4 $**

Tableau 12 : Initiative pour la prévention des chutes

Initiative pour la prévention des chutes	Résultats escompté
Le principal objectif de cette initiative est de promouvoir l'autonomie et d'améliorer la qualité de vie des anciens combattants et des aînés en évitant ou en réduisant le nombre et la gravité de chutes.	• Des projets supplémentaires seront financés dans le cadre de la Phase 3. • Mise en oeuvre d'un processus d'évaluation. • Augmentation du nombre de produits élaborés et application des interventions stratégiques de prévention des chutes. • Planification d'activités de développement après l'initiative. • Ces activités ainsi que d'autres activités courantes devraient renforcer le programme national en matière de politique de la santé pour ce qui est des chutes. Son coût actuel est évalué à 2,8 millards de dollars par an pour le système de soins de santé canadien.
Liste des partenaires	**Fonds alloués par partenaire (milliers de dollars)**
• Santé Canada • Anciens Combattants Canada	ACC a alloué 10 millions de dollars sur une période de quatre ans à partir d'un fonds actuel de soins de santé. Les fonds sont distribués aux demandeurs admissibles par l'entremise de subventions et d'un mécanisme de contribution présenté dans le Fonds pour la santé de la population de Santé Canada.

Liste des lois et règlements

Le ministre des Anciens Combattants est responsable de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés	L.R.C. 1985, ch. C-28, modifiée
Loi sur les allocations d'ancien combattant	L.R.C. 1985, ch. W-3, modifiée
Loi sur l'assurance des anciens combattants	S.R.C. 1970, ch. V-3, modifiée
Loi de l'assurance des soldats de retour	S.C. 1920, ch. 54, modifiée
Loi sur les avantages destinés aux anciens combattants	S.R.C. 1970, c. V-2, modifiée
Loi sur le Corps féminin de la Marine royale et le South African Military Nursing Service *(Service sud-africain d'infirmières militaires) [Avantages]*	S.R.C. 1952, ch. 297, modifiée
Loi d'établissement de soldats	S.R.C. 1927, ch. 188, modifiée
Loi sur les indemnités de service de guerre	S.R.C. 1970, ch. W-4, modifiée
Loi sur le ministère des Anciens Combattants	L.R.C. 1985, ch. V-1, modifiée
Loi sur les pensions	L.R.C. 1985, ch. P-6, modifiée
Loi sur les prestations de guerre pour les civils	L.R.C. 1985, ch. C-31, modifiée
Loi sur les prestations de service de guerre destinées aux agents spéciaux	S.R.C. 1952, ch. 256, modifiée
Loi sur les prestations de service de guerre pour les surveillants	S.R.C. 1952, ch. 258, modifiée
Loi sur les terres destinées aux anciens combattants	S.R.C. 1970, ch. V-4, modifiée
Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	L.C. 1994-95, ch. 17,18, modifiée

Le Ministre partage la responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi sur l'aéronautique, article 9	L.R.C. 1985, ch. A-2, art. 9, (ministre des Transports)
Loi sur la continuation des pensions de la Gendarmerie royale du Canada, article 5	S.R.C. 1970, ch. R-10, art. 5, modifiée (Solliciteur général)

Liste des lois et règlements (suite)

Loi sur les Indiens (Établissement de soldats)	S.R.C. 1927, ch. 98, modifiée (ministre des Affaires indiennes et du Nord canadien)
Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, articles 32 à 34	L.R.C. 1985, ch. R-11, art. 32-34 modifiée (Solliciteur général)
Loi sur la prise en charge des prestations de la Commission de secours d'Halifax	S.C. 1974-75-76, ch. 88, modifiée (ministre des Finances)

Le ministre des Anciens Combattants est responsable de l'application des règlements, décrets et ordonnances suivants devant le Parlement :

Décret concernant la formation professionnelle des marins marchands	DORS/49-533
Décret sur la Croix du Souvenir (Première Guerre mondiale)	C.R.C. 1978, ch. 1622, modifié
Décret sur la Croix du Souvenir (Seconde Guerre mondiale)	C.R.C. 1978, ch. 1623, modifié
Décret désignant Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) comme le siège du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	TR/96-66
Décret sur la Médaille canadienne des volontaires	TR/94-62, modifié
Décret sur la pension dans les zones de service spécial	DORS/2001-496
Décret sur les prestations pour bravoure	TR/90-95, modifié
Ordonnance sur l'indemnisation des employés civils (Guerre) de l'État	C.P. 1944-45/8848
Ordonnance sur le paiement à un enfant ou à une personne qui n'est pas saine d'esprit	C.R.C. 1978, ch. 1600
Ordonnance sur le paiement aux personnes à charge de membres décédés ou d'anciens membres	C.R.C. 1978, ch. 1599

Liste des lois et règlements (suite)

Règlement sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés	C.R.C. 1978, ch. 399, modifié
Règlement sur l'ajustement annuel des pensions et allocations	DORS/91-620, modifié
Règlement sur les allocations d'ancien combattant	C.R.C. 1978, ch. 1602, modifié
Règlement sur l'assurance des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1587
Règlement sur l'assurance des soldats de retour	C.R.C. 1978, ch. 1390
Règlement sur les ateliers d'anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1582
Règlement sur les compensations	DORS/96-66, modifié
Règlement sur la curatelle des biens des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1579
Règlement sur la désignation de personnes et d'organisations	DORS/96-68
Règlement sur le fonds de secours (allocations d'ancien combattant et allocations de guerre pour les civils)	C.R.C. 1978, ch. 1578, modifié
Règlement sur la formation des pensionnés	C.R.C. 1978, ch. 1581, modifié
Règlement sur les frais de sépulture des anciens combattants admissibles (Last Post Fund)	DORS/95-468
Règlement sur les indemnités de service de guerre	C.R.C. 1978, ch. 1601, modifiée
Règlement de 1995 sur les sépultures des anciens combattants	DORS/95-467
Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants	DORS/90-594, modifié
Règlement sur les terres destinées aux anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1594, modifié
Règlement sur le traitement des anciens combattants	C.R.C. 1978, ch. 1585, modifié
Règlement sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	DORS/96-67

Liste des lois et règlements (suite)

Le Ministre partage la responsabilité de l'application des règlements, décrets et ordonnances suivants devant le Parlement :

Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'aviation	C.R.C. 1978, ch. 10, modifié (ministre des Transports)
Règlement sur la pension de retraite des membres d'un contingent spécial	C.R.C. 1978, ch. 1586 (président du Conseil du Trésor)

Références

La Direction générale de la planification ministérielle est chargée de coordonner l'élaboration du Rapport sur les plans et les priorités et du Rapport ministériel sur le rendement. Pour en savoir plus sur ces rapports, veuillez communiquer avec le :

Directeur général
Direction générale de la planification ministérielle
Anciens Combattants Canada
C. P. 7700 (B.I. 046)
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9

Téléphone : (902) 566-8150
Télécopieur : (902) 368-0437
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca

Des renseignements supplémentaires sur le Portefeuille se trouvent sur le site Web multimédia d'Anciens Combattants Canada. On y trouve de l'information sur les programmes et les services que nous offrons à nos clients, à leurs familles et au public. Ce site est très convivial et propose un moyen logique et facile de naviguer. Il contient aussi de l'information que nos clients nous ont demandée, notamment soutien en cas de deuil, renseignements historiques et commémoratifs, accès à nos rapports ministériels, et caractéristiques spéciales soulignant les initiatives du Ministère.

Chaque année, pendant la Semaine des anciens combattants -- la semaine du jour du Souvenir -- plusieurs activités interactives sont offertes sur le site Web d'Anciens Combattants Canada, notamment une liste des activités de la Semaine des anciens combattants dans tout le pays, du matériel documentaire à l'intention des enseignants, des journaux des temps de guerre et la section *Prose et poésie*. De plus, un site spécial des Forces canadiennes met l'accent sur les besoins particuliers de ces clients et de leurs familles. Des liens permettent d'accéder à un certain nombre de sites connexes.

Pour en savoir plus :
www.vac-acc.gc.ca

On peut trouver des renseignements supplémentaires sur les objectifs, le mandat et l'organisation du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) dans le site Web du Tribunal.

Pour en savoir plus :
www.vrab-tacra.gc.ca

Demandes de renseignements généraux :

Si vous avez des demandes de renseignements généraux sur le Portefeuille ou ses programmes et services, veuillez communiquer avec le bureau régional ou le bureau de district d'Anciens Combattants Canada le plus près. Vous trouverez les adresses et numéros de téléphone dans les pages du gouvernement de votre annuaire téléphonique local. Si vous preferez utiliser le courriel, vous pouvez communiquer avec nous à **communications@vac-acc.gc.ca.**

Publications du Portefeuille :

Le Portefeuille produit plusieurs publications sur ses programmes et ses services. Ces publications peuvent être obtenues aux bureaux régionaux et de district d'Anciens Combattants Canada partout au Canada, ou en communiquant avec la :

Direction générale des communications
Anciens Combattants Canada
C. P. 7700
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8M9